

KOMMUNIKÁCIÓ

A manipuláció művészete

Az emberek befolyásolásának
nyolc legfontosabb szabálya



Joseph Kirschner

Joseph Kirschner *A manipuláció művészetében* egy világos és meggyőző tézist fogalmaz meg: Születésünktől kezdve szünet nélkül manipulálnak bennünket, és mi magunk is állandóan azon igyekszünk, hogy saját előnyünkre befolyásoljuk embertársainkat. Ez az állandó, kölcsönös igyekezet az emberi együttélés nagyon lényeges, és nem kiiktatható eleme. Ezért aki ki akar törni a manipuláltak tömegéből, aki érvényesülni akar, aki nem mások öntudatlan eszközeként akarja leélni az életét – vagyis eredményes akar lenni a manipulációs játszmákban –, annak, tetszik, nem tetszik, el kell sajátítania a játékszabályokat – méghozzá magas szinten.

Időnként túl szókimondónak, egyenesen nyersnek tűnhet számunkra, amikor a szerző hideg logikával elemzi a befolyásolás hatékony technikáit. Azonban ne feledjük: a manipuláció nem olyan téma, amelynek tárgyalásánál megengedhető a finomkodás, mint ahogy egy sebész sem engedheti meg magának, hogy szikével a kezében másra gondoljon, mint a „kegyetlen” műveletekre.

Ha valaki tárgyilagosan néz a világra, valószínűleg egyetért a szerzővel, amikor ezt írja: „A manipuláció az emberi együttélés elkerülhetetlen kísérője. A kérdés nem az, részt veszünk-e benne vagy sem, hanem az, hogy a manipuláció passzív áldozatait, vagy aktív haszonélvezőit vagyunk-e.”

A manipuláció művészete nagy segítséget jelent azok számára, akik az utóbbiakhoz akarnak tartozni.

A fordítás alapjául szolgáló eredeti kiadás:
Joseph Kirschner: Manipulieren – aber richtig
Droemersche Verlagsanstalt Th. Knaur Nachf. München 1980

Fordította: Doubravszky Sándor

ISSN 1216–6162
ISBN 963 7423 29 X

Copyright © Droemersche Verlagsanstalt Th. Knaur Nachf. München 1980

Translated and published with permission of Droemersche Verlagsanstalt

All rights reserved
Hungarian translation © 1993 Doubravszky Sándor

Kiadja: Bagolyvár Könyvkiadó
Felelős kiadó: a Bagolyvár Kft igazgatója
Készült a Verseggy Nyomdában
Szolnok, 1994.

Minden jog fenntartva, beleértve a sokszorosítás, a nyilvános előadás, a rádió- és tévéadás jogát, az egyes fejezetekre illetően is.

Joseph Kirschner

A MANIPULÁCIÓ MŰVÉSZETE

Az emberek befolyásolásának
nyolc legfontosabb szabálya



Fiamnak, Haraldnak

Aki képes alkalmazni ezeket a játékszabályokat, képes lesz kibontakoztatni képességeit és megvalósítani elképzeléseit

A világ tele van becsvágyó és szorgalmas emberekkel, akik közül sokan kiemelkedő képességekkel rendelkeznek, mégsem sikerül megvalósítaniuk elképzeléseiket. Ennek egyetlen oka van: nem képesek alkalmazni az emberek befolyásolásának bevált módszereit és szabályait.

A reklámszakemberek, a politikusok, a hivatásos üzletkötők tudják, hogyan kell ezt csinálni. A fogások, amelyeket alkalmaznak, a manipuláció sok évszázada ismert szabályai.

A legtöbben, akik nem képesek, vagy csak részben képesek megvalósítani céljaikat, hamar felhagynak próbálkozásaikkal, hogy szándékaikat érvényesítsék. Önsajnálattal telve, másokat hibáztatnak sikertelenségükért.

Ezért van ezen a földön oly sok elégedetlen, önbizalmát veszített ember. Másodkézből való életet élnek, és állandóan arra várnak, hogy majd jön valaki, aki megmondja nekik, mit gondoljanak a dolgokról, miben higgyenek és mit vásároljanak. Ellenállás nélkül, odaadóan válnak mások manipulációjának áldozatává.

Ezek az emberek nem ismerték fel azt az alapvető igazságot, hogy a manipuláció az emberi együttélés természetes velejárója.

Ahhoz, hogy képesek legyünk érvényesíteni akaratunkat, megnyerni másokat az elképzeléseinknek, helytállni ellenséges környezetben, megakadályozni, hogy kihasználjanak, ismernünk kell az emberekkel való célirányos bánásmód játékszabályait, és tudnunk kell ezeket eredményesen alkalmazni. Ezen múlnak a sikereink, ettől függ a boldogságunk.

Aki mestere e szabályok alkalmazásának, képes megvalósítani elképzeléseit, képes kibontakoztatni képességeit. Aki nem veszi magának a fáradságot, hogy megismerje őket, hogy elsajátítsa alkalmazásukat, nap mint nap vállalva a gyakorlással járó átmeneti kudarccokat, ne csodálkozzék, ha egész életében elégedetlen lesz önmagával és a környezetével.

Hogyan profitálhatunk ebből a könyvből?

Mielőtt elmélyülünk a további fejezetek tanulmányozásában, célszerű elgondolkoznunk azon, milyen módon kamatoztassuk, amit a könyvben olvasunk.

Nem olyan könyv fekszik előtted, amelyet elég csupán felületesen átlapoznod, hogy aztán néhány önelégült megjegyzéssel félretold. Ha csupán az a szándékod, hogy átfuss rajta, természetesen megteheted. Tudnod kell azonban, hogy ez esetben a könyvért kiadott pénznek több mint 70 százalékát kidobtad az ablakon.

Ez egy gyakorlati célú könyv. Úgy állítottam össze, hogy olvasójának hathatós segítséget nyújtson a hétköznapiak során. Megírásával az volt a szándékom, hogy megismertesselek az emberekkel való bánásmód nyolc legfontosabb szabályával, és beavassalak ezek alkalmazásának titkaiba. Ezenfelül, e könyv állandóan bátorítani fog, hogy mindazt, amit elsajátítottál, igyekezz minden lehetséges módon alkalmazni.

Szolgáljon ez a könyv állandó ösztönzésül arra, hogy az eddigieknél tudatosabban és eredményesebben manipuláld embertársaid, ezáltal maximális előnyökhöz jutva.

Olvasva a felhívást: „Manipulálja embertársait!”, természetes, hogy először meg fogsz ütközni. A „manipuláció” fogalmának napjainkban rendkívül negatív jelentéstartalma van. A köznapi nyelvben alattomos fortélyokat értenek rajta, olyan trükköket, ahogyan fondorlatos személyek másokat kersztre feszítenek. A manipuláció sokak szerint egyet jelent a szándékos félrevezetéssel, a jámborabbak kihasználásával – akiken furcsa módon, mindig önmagunkat értjük. A „manipuláció” már csengésében olyasmit sugall, ami nem tisztességes, nem megengedett, felelőtlen.

A következő fejezetben ezzel a sematikus véleménynyel és a hozzá kapcsolódó tévedésekkel foglalkozunk.

A manipuláció nyolc legfontosabb szabályát tárgyaló fejezetek két részből állnak:

1. Az *első rész* tartalmazza az adott szabály leírását, sok példával illusztrálva. Elemzi a manipuláció módszereit és taktikáit, és azt,

milyen okok húzódnak meg azok viselkedése mögött, akiket manipulálnak.

2. A *második részben* tanácsokat olvashatunk arra vonatkozóan, hogyan hasznosíthatjuk a megszerzett ismereteket.

Minden manipulációs szabállyal hosszabb ideig kell foglalkoznunk. Ennek során figyelembe kell vennünk a következőt: hogy mekkora hasznunk lesz a könyvből, nem az határozza meg, vajon pontosan követjük-e minden tanácsát. Egyedül és kizárólag azok a gyakorlati előnyök számítanak, amelyekre e tanácsok alkalmazásával nap mint nap szert teszünk. A manipulálás, a meggyőzés, az eladás vagy szándékaink érvényesítése – nevezzük bárminek – olyan képesség, ami ugyanúgy megtanulható, mint a könyvelés, egy idegen nyelv vagy az úszás. Ha valamit el akarunk sajátítani, két dolog határozza meg a sikert:

1. Meg kell értenünk a szabályokat és betéve kell tudnunk őket!
2. Állandó gyakorlással egyre hozzáértőbben kell őket alkalmaznunk!

Pontosan ez érvényes az emberek befolyásolásának képességére is.

„Valahányszor valaki kinyitja a száját, hogy szóljon a másikhoz, egyetlen célja van: manipulálni őt.”

Talán Ön is azok közé tartozik, akikre nem maradtak hatástalanok azok a vélemények, amelyek a manipuláció veszélyességét hangoztatják. Ilyen vélemény például a következő: „Mindnyájan a tömegtájékoztatás manipulációs törekvéseinek áldozatai vagyunk.” Vagy: „A többséget egy jelentéktelen kisebbség a saját érdekében manipulálja.” Vagy: „Minél tökéletesebbek a tájékoztatási eszközök, annál jobban ki vagyunk szolgáltatva azok manipulációjának, akik uralják ezeket az eszközöket.”

Mielőtt tárgyalni kezdjük a manipuláció módszereit és szabályait, először kritikusan szemügyre kell vennünk néhány téves nézetet, amiknek jelentős szerepe van e módszerek és szabályok megértésében.

Van valami, amit rögtön az elején köntörfalazás nélkül ki kell mondanunk: Valóban igaz, hogy egy jelentéktelen kisebbség manipulálja a nagy többséget, méghozzá egyetlen céllal, hogy ezzel a lehető legnagyobb előnyökre tegyen szert.

De az is igaz, hogy mindnyájan szünet nélkül arra várunk, hogy jöjjön valaki, aki megmondja nekünk, mit kell a dolgokról gondolnunk, miben kell hinnünk, mit kell tennünk és mit kell vásárolnunk. Más szavakkal: olyan valakire várunk, aki leveszi a vállunkról annak a döntésnek a felelősségét, amelyet mi magunk vagy nem akarunk, vagy nem tudunk vállalni: túlságosan is terhes számunkra.

Titokban mindnyájan azokhoz a kevesekhez szeretnénk tartozni, akik értik, hogyan lehet másokat kihasználni, másrészt nem vagyunk képesek kivonni magunkat mások manipulációjának hatása alól, sőt, ezt nem is akarjuk megtenni.

Ezért aztán kevés értelme van annak, hogy egy ilyen gyakorlati célú könyvben, mint amilyen ez, hosszan elmélkedjünk a manipuláció veszélyességéről. Sokkal fontosabb számunkra annak vizsgálata, hogy:

- milyen mértékben hasznosíthatjuk a magunk számára a manipuláció módszereit és e módszerek alapját képező szabályokat, továbbá
- milyen mértékben akadályozhatjuk meg, hogy mások saját érdekükben kihasználjanak.

„A manipuláció – mondja Adolf Portmann svájci tudós – emberi létünk egyik alapjelensége.” Walther G. Pinecoke amerikai professzor szerint pedig „valahányszor valaki kinyitja a száját, hogy szóljon a másikhoz, egyetlen célja van: manipulálni akarja, és ebből a legtöbb hasznot húzni.”

Tűnjék bármekkora túlzásnak is Pinecoke állítása, mégis rávilágít magatartásunk egyik alapvető indítékára.

Valóban, egész életünkben azon igyekszünk, hogy érvényesítsük akaratainkat másokkal szemben, elérjük, hogy azt tegyék, amit várunk tőlük. Azt akarjuk, hogy elismerjenek, tiszteljenek, hogy képességeinket elfogadják és segítsenek bennünket.

Mindent, ami közelebb visz ehhez a célunkhoz, helyesnek tartunk. Legyen ez hatalmunk, pénzünk, tekintélyünk bevetése, vagy akarataink érvényesítésének bármilyen más eszköze.

- A főnök ezt mondja: „Ha Ön nem teljesíti az előírást, sajnos nem fizethetek önnek prémiumot.”
- A tanító ezt mondja: „Ha nem hallgattok el azonnal, megbüntetlek benneteket.” Vagy: „Ha nem tanulsz szorgalmasan, egyest kapsz.”
- Van, aki ezt mondja: „A következő kocsimban szükségem lesz néhány többlet lóerőre és egy pár extrára.”
- A háziasszony azért vesz egy új típusú mosószeret, mert azt ígérik neki, hogy még fehérebb lesz tőle a fehérnemű, noha a mostani fehérét már rég nem tudja megkülönböztetni a régi fehérétől.
- Van, aki ezt mondja: „Majd én megmutatom X-nek, aki azt mondta, hogy egy alkalmatlan hülye vagyok.”
- A milliomos ezt mondja: „Y-nak egymillióval többje van, mint nekem, de a következő évben le fogom őt körözni.”
- Azok, akik az állam tekintélyét és hatalmát képviselik, ezt mondják: „Aki nem engedelmeskedik a Törvényeknek, meg lesz büntetve.” Valójában azonban buzgalmuknak egyetlen célja van, hogy tekintélyüket megőrizték.

A felsorolt példák többségében a cél eléréséhez ugyanazt a módszert használják, a félelemébresztést. Ha figyelmesen megvizsgáljuk, épp a félelem az, ami a leggyakrabban motiválja a viselkedésünket: az a félelem,

ami *bennünk* él, és ami meghatározza a cselekedeteinket, és az a félelem, amelyet *másokban* ébresztünk, hogy a szándékainkat elérhessük.

- A tanító azzal fenyegeti a tanulókat, hogy megbünteti őket vagy rossz jegyet ad nekik, és a gyerekek félnek a büntetéstől. Félnek a rossz jegytől, mert ez kiválthatja szüleik nemtetszését, holott ők a szüleik kedvében akarnak járni.
- A szülők a maguk részéről félnek, hogy gyermekeik nem képesek helytállni az iskolában, ezért aztán a félelmet használják fel, hogy csemetéiket nagyobb teljesítményre sarkallják.
- Az állam szünet nélkül büntetésekkel fenyegetőzik, és a polgárok félnek, hogy rajtakapják őket, amikor megszegik azokat a törvényeket, amelyeket az állam előír nekik. Feltéve, ha nem rendelkeznek elégséges pénzzel ahhoz, hogy egy furfangos ügyvédet vagy adótanácsadót alkalmazzanak, aki megmutatja nekik azokat a „kiskapukat”, amelyeken át kijátszhatják a törvényeket.
- Mindnyájan félünk attól, hogy elveszítjük az állásunkat; azok pedig, akiknek dolgozunk, nem érdekeltek abban, hogy csökkentsék ezt a félelmünket.
- Talán a legelterjedtebb az a fajta félelem, hogy szűkebb környezetünkben nem leszünk képesek helytállni, vagy nem kapjuk meg a szükséges elismerést. Görcsösen igyekszünk mindazt megtenni, amit „minden józan ember tesz”, hogy „érthetetlen magatartásunkkal” ne okozzunk másoknak kellemetlenséget. Görcsösen igyekszünk lépést tartani a „divattal”, és minden módon igyekszünk „modernnek” lenni. Ezt tesszük, amikor vicceket mesélünk, amikor nyaralási élményeinkről mesélünk, amikor valamilyen hivatalnokként vagy tisztségviselőként adjuk a mindentudót. A fizetség, amiért dolgozunk: mások elismerése.
- Természetesen a „nagyok” is félnek. Azok, akik a szakmai és társadalmi csodálat piramisának csúcsán trónolnak. A főnökök, a sztárok, a vezérek, a pozícióbirtokosok. Őket azok töltik el állandó félelemmel, akik mögöttük törnek előre. Azok, akik fent vannak, szeretnének ott maradni. A szorongás, hogy leszoríthatják őket, megkeseríti nappalaikat és éjszakáikat.

Ugyanúgy, mint a manipuláció, a félelem is „emberi létünk alapjelensége.” Vannak, akik értenek hozzá, hogyan kell másokban félelmet ébreszteni, hogy elérjék náluk, amit akarnak. Vannak, akik kevésbé értenek ehhez – őket viszont az a félelem hajtja, hogy nem lesznek képesek teljesíteni, amit mások elvárnak tőlük.

Felesleges feltennünk a bűn és a bűnösség kérdését. Mindnyájan egyszerre vagyunk félelemébresztők és áldozatok. A fontos az, hogy tisztázzuk magunkban, milyen mértékben vagyunk kiszolgáltatva mások félelemre alapozott manipulációjának. Először azonban arra kell válaszolnunk, hogyan tágíthatjuk szabad döntésünk határait azáltal, hogy világosan tudatára ébredünk félelmeinknek, és megtanuljuk őket ellenőrzésünk alatt tartani.

Végül is mindenkinek magának kell eldöntenie, milyen mértékben akarja felhasználni a félelmet mások manipulálására. Mindenkinek magának kell eldöntenie, hogy úgy akarja-e rákényszeríteni akaratát a másokra, hogy pisztolyt szegez a homlokára.

Felmerül a kérdés: a pisztoly is a manipuláció sajátos formája lenne? Természetesen nem. A manipuláció, ahogyan a könyvemben értem, az általunk manipulált személy tudatos megértéséből indul ki. Kihasználja annak tehetetlenségét, tudatlanságát, kényelemszeretetét, magabiztosságának hiányát, de léteiben nem fenyegeti őt. A manipuláltnak rendelkeznie kell azzal a képességgel, hogy ügyesebben manipuláljon, mint mi. Ez igen fontos ismérve a hétköznapi manipulációs játszmáknak, amelyek ellenfél nélkül nem lennének játszhatók.

Ez a játék, vagyis „akaratunk érvényesítése”, „emberi létünk ezen alapjelensége”, mindenki számára megtanulható. Mindenki gyakorolhatja, és mindenkin gyakorolható. Aki jobban érti és jobban alkalmazza a szabályait, az jobban jár, mint aki nem érti a szabályait és azokat kevésbé hozzáértően alkalmazza.

Ebben a játékban hat ellenféllel állunk szemben. Mindnyájan ugyanazt a célt követik, mint mi. Mindnyájan előnyhöz akarnak jutni, ami a mi hátrányunkat jelentheti. Közülük sokan a legrafínáltabb fortélyokat alkalmazzák, amit ember képes kigondolni.

Az ellenfeleket megtaláljuk a családban, a munkahelyen, a barátaink között, mindazokban a csoportokban, amelyekkel kapcsolatunk van. Az óvodában ugyanúgy találkozhatunk a szembenállással, mint az un. úri

társaságokban. Nem beszélve az üzleti életről, a politikáról vagy akár a kultúra szférájáról.

Ebben a szembenállásban minden, vagy legalábbis majdnem minden eszköz megengedett. Még akkor is, ha legtöbben kifelé ügyelnek a látszatra és hangzatos szavakat zengenek az együttérzésről. Végül is minden szentnek maga felé hajlik a keze.

Vegyük hát szemügyre a manipuláció első szabálya kapcsán ezt a hat ellenfelet, mint ahogyan a bokszoló is szemügyre veszi az ellenfelét a mérkőzés előtti súlymérésnél.

A MANIPULÁCIÓ ELSŐ SZABÁLYA

A hétköznapi manipulációs játszmákban hat fő ellenféllel állunk szemben. Mindnyájan azon igyekeznek, hogy velünk szemben érvényesítsék akaratukat. Másrészt mi is igyekszünk keresztülvinni szándékainkat, és előnyökre szert tenni.

Hogy ennek során ki mennyire sikeres, nem kis mértékben függ attól, felismeri-e az ellenfelet, milyen alaposan tanulmányozza őt, és milyen mértékben veszi figyelembe magatartásában az így szerzett információkat.

A hat ellenfél a következő:

1. A másik nem.
2. Mindenki, aki útjában áll annak, hogy elismerjenek bennünket, és hogy előre jussunk.
3. A tekintélyek és mindenki, aki a tekintélyt felhasználja ellenünk.
4. A társadalom, a közösség, amelyben élünk.
5. A médiumok.
6. A család.

„Ha azt akarjuk, hogy az emberek beszéljenek rólunk, megbotránkozást kell keltenünk!”

Ez a szabály nem többet és nem kevesebbet igényel tőlünk, mint azt, hogy megismerjük ellenfeleinket. Azt követeli, hogy megbarátkozzunk azzal a ténnyel, hogy az itt leírtak értelmében a napi manipulációs játszmákban mindenki, *valóban mindenki* ellenfelünk. Lehet, hogy szeretjük, lehet, hogy a barátunk vagy a gyermekünk. Mindez azonban nem változtat azon, hogy állandóan manipulációs kapcsolatban állunk vele: vagy ő igyekszik manipulálni minket, vagy mi igyekszünk manipulálni őt.

Ha szeretünk valakit, azon fogunk igyekezni, hogy szeretetét megtartsuk a magunk számára. Törekedni fogunk arra, hogy a jobbik oldalunkról mutassuk meg magunkat. Megpróbáljuk meggyőzni arról, amiről feltételezzük, hogy szeretetre méltónak tartja.

Ezzel alapján véve nem teszünk mást, mint az a gépkocsiforgalmazó cég, amelyik agyondicséri a termékét, hogy ezzel vonzóbbá tegye a vevők számára.

Ahhoz, hogy képesek legyünk célratörően „eladni” terveinket, elképzeléseinket, vágyainkat és érzelmeinket, vagyis önmagunkat és előnyös tulajdonságainkat, tudatosan el kell fogadnunk ezt a tényt, és az e tényből szükségszerűen fakadó ellenfélviszonyt.

Abban az időben, amikor ehhez a könyvhöz már gyűjtöttem az anyagot, társszerzője voltam egy tévéadásnak, amelynek címe: „Kívánj bármit!” Mindeddig az egyik legvitatottabb és a legtöbb támadást kiváltó német nyelvű szórakoztató tévéműsor.

Nem árulok el titkot, ha azt mondom, hogy az adás egyik fontos céljának azt tartottuk, hogy a nem ritkán 30 milliós nézőtábort provokáljuk. Rá akartuk bírni őket, hogy a bemutatott problémákat kritikusan értékeljék, és kritikusan foglaljanak állást velük kapcsolatban. Még világosabban megfogalmazva: Ebben az értelemben akartuk manipulálni a nézőket.

A legérdekesebb tapasztalat, amire a műsorban való közreműködésem közel három éve alatt szert tettem, az volt, amikor találkoztam egy 158 centiméter magas, törékeny, fekete hajú nővel, akinek az életét ez az adás gyökeresen megváltoztatta. A neve: Esther Vilar.

Az volt az elképzelésünk, hogy egy vitában összeeresztjük őt azokkal az anyákkal és lányokkal, akik a kvízzjátékban résztvevő családokhoz tartoztak. Közülünk néhányan olvasták azokat a forradalmi nézeteket, amelyeket Esther a könyvében a férfiak és a nők kapcsolatáról kifejtett. Mindezidáig azonban viszonylag csak kevesen ismerték a Vilar nevet és könyvének címét: *Der dressierte Mann* (Az idomított férj).

Meghívtuk hát őt a műsorunkba. Megérkezésének estéjén egy különlegességeket kínáló bécsi étteremben ültünk kettesben, hogy megbeszéljük a fellépését. Hamarosan észrevettem, hogy a könyvében kifejtett agresszív nézetek és a viselkedése között ég és föld a különbség. Még pontosan emlékszem arra, amikor aggódva megkérdezte tőlem: „Mondja meg kérem kertelés nélkül, mit kell tennem, hogy a nézőket ne háborítsam fel “

Itt ült hát előttem egy nő, akinek nagyszerű, nem szokványos gondolatai voltak, de fogalma sem volt arról, hogyan adja el elképzeléseit az embereknek. Gondolkozását tekintve ez a nő egyetlen merő provokáció volt, de nem látta az utat, ahogyan ezekkel a gondolatokkal az emberekhez közelíthet, akiket annyira szeretett volna provokálni. Az ellenfelet nem olyan ellenfélként látta, akit meg kell győznie. Csupán – hörpintve a borából – kicsit tanácstalanul azt kérte: „Mondja meg kérem kertelés nélkül, mit kell tennem, hogy a nézőket ne háborítsam fel.”

Könyvében 200 oldalt írt tele azzal, hogyan manipulálják a feleségek a férjüket, de amint arról volt szó, hogyan adhatja el magát egy sokmilliós nézőtábornak tudatos manipuláció segítségével, csődöt mondott a tudása.

Akkor ezt a tanácsot adtam neki: „Ha ön azt akarja, hogy az emberek beszéljenek önről, és vitassák a nézeteit, akkor pontosan az ellenkezőjét kell tennie annak, amit tenni szándékozik. Fel kell őket háborítani.” Ezt is tette. Még hozzá hogyan tette! Már az adás alatt jöttek a hölgytársak hívásai, hogy „seprűvel fogják kiűzni ezt az ostoba libát a városból”. Az újságok még hónapokkal utána is cikkeztek róla. Fellépése számtalan családban volt még hosszú ideig első számú téma. A könyv a bestseller lista élére került, és sok pénzt hozott a szerzőjének. Azért mondtam el mindezt, mert meg akartam mutatni, milyen fontos, hogy ne bízzuk a véletlenre, milyen hatást gyakorolunk embertársainkra, hanem tudatosan és célratörően kell eljárunk. Mindenekelőtt azonban tudnunk kell, ki az ellenfelünk, akivel naponta szembekerülünk.

Az első ellenfél: a másik nem

Az első számú ellenfél: a másik nem. Állandóan arra kényszerülünk, hogy érvényesítsük akaratunkat velük szemben. Vagy ők érvényesítik velünk szemben, mert értik a módját, hogyan manipuláljanak minket saját előnyükre.

Imponálni akarunk ennek az ellenfélnek, meg akarjuk hódítani, sőt lehet, hogy házasságot akarunk vele kötni. Lehetséges, hogy csupán arra akarjuk rábírní, minél gyorsabban bújjon velünk az ágyba. Sokan állítják, hogy ők nem ilyenek. Állításuk azonban, amit szünet nélkül hangoztatnak, a valóságban nem más, mint próbálkozás, hogy állítólagos megfontoltságukkal másoknak imponáljanak. Az is lehet, hogy csupán a csalódástól próbálják magukat megóvni. Aki már előre azt mondja: „Ez a nő alapjában véve semmit sem jelent számomra”, könnyedén mondja: „Egyáltalán nem gondoltam komolyan a dolgot”, miután már leégett nála. Bárhogyan is álljon a dolog, a legtöbb ember végül is azért köt házasságot, mert vagy ő érvényesítette akaratát a másikkal szemben, vagy pedig a másik vele szemben. Ezt követően a házasságot a napi játszmák állása határozza meg. Ebben mindkét fél arra törekszik, hogy a másikkal szemben erősítse pozícióit.

A kölcsönös manipulációk szünet nélküli sorozatával van dolgunk, ami némileg hasonlít a gerillaháborúhoz. Nem ritka azonban az olyan eset, amikor nyílt háborúvá változik, mert a két fél nem ismeri és nem alkalmazza hozzáértően a manipuláció szabályait.

Ilyenkor persze a hadműveletek szélsőséges esetben úgy végződhetnek, mint a 34 éves vesztfáliai eladó, Gerhard K. esetében, akiről nemrég olvashattunk az újságokban. A férfi 17 szúrással megölte 22 éves feleségét, mert az vacsora közben a szemére hányta, hogy a házibarát kitartóbb nála a szerelmeskedésben... És mi volt a gyilkos fegyver? Egy csavarhúzó. Egy csavarhúzó!

Mások a válás kevésbé véres útját választják, amikor végül úgy döntenek, nem vállalják, hogy életük hátralévő részében bármilyen okból is búskomorságtól és önsajnálattól gyötörve vegetáljanak.

És miért van mindez?

A válasz egyszerű: mert nem ismerték fel: két ember együttélését megváltoztathatatlanul az jellemzi, hogy a másikkal szemben megszakítás nélkül igyekeznek érvényesíteni akaratukat.

Aki ezt tényként elfogadja, nem fogja a másik minden egyes manipulációs szándékát olyan személyes sértésként kezelni, amire hadüzenettel kell válaszolnia. Ehelyett bekapcsolódik a játszmába, és manipulációs húzásokkal fog reagálni a másik kihívására.

Aki ezt megértette, nemcsak maga igyekszik elismerést kivívni, hanem természetes tényként kezeli a másik ilyen irányú törekvését is.

Sok előnye van, ha ismerjük a manipuláció szabályait. Egyebek mellett az, hogy tudjuk, egy támadásra nem kell feltétlenül ellentámadással válaszolnunk. Válaszolhatunk olyan gesztussal, ami az ellenfelet erőszak alkalmazása nélkül is lefegyverzi.

A második ellenfél: mindenki, aki előrejutásunk útjában áll

Olyan okoknál fogva, amelyeknek kutatását rá kell bízunk a tanult filozófusokra, pszichológusokra és más kiművelt koponyákra, mindnyájan szünet nélkül arra törekszünk, hogy előbbre jussunk az életben. Egyre többet szeretnénk keresni, és felfelé haladva a társadalmi és a szakmai ranglétrán, egyre nagyobb befolyásra és elismerésre szeretnénk szert tenni.

Ezen az úton felfelé mindig van néhány ember, aki vagy az utunkban áll, vagy akadályoz a haladásban, vagy olyan, aki tudna segíteni, de nem teszi.

A manipulatív játékszabályok értelmében mindannyiukat ellenfelünknek kell tekintenünk.

Közéjük tartozik:

1. Az a személy, aki olyan pozíciót tölt be, amelyet mi is szívesen betöltenénk.
2. Az a személy, aki ugyanazt a pozíciót akarja megszerezni, amelyet mi.
3. Az a személy, aki eldönti, ki teheti meg a következő lépést felfelé, vagy aki a következő lépésben döntő segítséget nyújthat nekünk.

Természetesen a szakmai alkalmasság nem elhanyagolható előfeltétele emelkedésünknek. Mindnyájan tudjuk azonban, hogy nem mindig a legkiválóbbak vannak azon a poszton, amely megilletné őket.

Végtelenül sok bátor, szorgalmas, magasan képzett idealista van, aki egyedül és kizárólag a teljesítményével akar érvényesülni, de ez nem sikerül neki.

És miért nem?

Válaszoljon erre a kérdésre az amerikai Claude G. Hopkins, aki egyik úttörője a modern reklámipari és üzletkötői technikák alkalmazásának. Ezt mondja: „Önmagában még nem elég, hogy az ember kiváló legyen. A képességeken, a tudáson, a szorgalmon és a jó szándékon túl legalább olyan fontos, hogy értsünk ahhoz, ahogyan másokat rábírhatunk eredményeink elismerésére és díjazására.”

Mivel ez ritkán történik meg a közreműködésünk nélkül, tanulmányoznunk kell azokat a szabályokat, amelyekkel szándékainkat

érvényesíthetjük, és ahogyan e szabályokból fakadó következményeket saját előmenetelünk érdekében a gyakorlatban érvényesíthetjük.

A harmadik ellenfél: a tekintélyek és mindazok, akik a tekintélyt saját érdekükben felhasználják

Sok mindenben, amit tenni akarunk, szinte bevehetetlen bástyaként szembe találjuk magunkat azokkal, akik az emberi együttélés hierarchiájában különleges helyet vívtak ki: rendelkeznek a tekintély hatalmával. A gondolkozásunkban legmélyebben gyökerező tekintély-figurák:

- Az apa és az anya.
- A feletteseink.
- Az erősebbek.
- Az állam és azok, akik úgy vélik, ők testesítik meg az államot.
- A legkülönbözőbb szakemberek.
- A többség.
- A különböző címek viselői.

Egy gyereknek ezerszer is igaza lehet abban, amit akar. Ha az apja azt mondja: „Én jobban tudom, én vagyok az apád”, ezzel már érvényesíti is akaratát.

Ha olyannal kerülünk szembe, aki besáncolta magát egy hivatal tekintélye mögé, erőfeszítéseink sikerét tekintve már eleve hátrányos helyzetben vagyunk. Biztos, hogy a keze ügyében van valamilyen előírás, amire hivatkozik, ami lehetővé teszi számára, hogy félretolja a személyes felelősségét, és nyomást gyakoroljon ránk. Az egyetlen dolog, amire hivatkozhatunk, a saját érdekünk. Az állam azonban fáradhatatlanul igyekszik belénk sulykolni, hogy a közjó előbbre való a személyes érdeknél.

Orvosok, jogászok, autószerelők – egyszóval: a szakemberek – mind-mind felhasználják a manipulációban a másokénál nagyobb szaktudásukat. Keményen védik tekintélyüket a kollégáikkal szemben, kollégáikkal együtt pedig a kívülállókkal szemben.

Aki az embertársaival való kapcsolataiban támaszkodhat a pozícióból vagy valamilyen státusból fakadó tekintélyre, eleve előnyt élvez szándékai megvalósításában. A pozíció azt jelzi a másiknak: „Több vagyok, mint te.

Többet tudok, mint te. Olyan hatalom áll mögöttem, amivel te nem rendelkezel.”

Egy életen át arra nevelnek bennünket, hogy engedelmeskedjük, és ismerjük el a tekintélyt. Lehet hát csodálkozni azon, hogy ezt az előnyt mindenki igyekszik felhasználni másokkal való kapcsolataiban? Hangsúlyozom azonban, egyáltalán nem döntő, hogy valaki valóban tekintély-e. Végül is nem mindenki gyógyul meg csupán azért, mert orvos gyógyította. A manipulációs játszmában az jut előnyhöz, aki olyan helyzetben van, hogy a másikkal szemben érvényesítheti pozíciója hatalmát. Egy manipulatív manővert két pozícióból indíthatunk:

1. Mi magunk teszünk szert a tekintély hatalmára, és ezt másokkal szemben felhasználjuk.
2. A manipuláció más eszközeit szegezzük szembe a tekintélyre alapozott nyomással, ezzel semlegesítve az ellenfél előnyét.

Eközben azonban adotttnak kell vennünk a következőket: minden tekintély mögött egy ember áll, sajátos gondolkozásával, vágyaival és gyengéivel. Ezért, mint mindenki más – a manipuláció szabályainak megfelelően – ő is sebezhető. Ezeket a szabályokat pedig saját érdekében mindenki felhasználhatja.

A negyedik ellenfél: a társadalom, amelyben élünk

A szellemességéről híres Bernard Shaw a következő kérdést tette fel: „Miért rúzsozza az ajkát egy vak férfi felesége?” De egyáltalán miért festik ajkukat a nők? – folytathatjuk a kérdezést.

Miért hordanak méregdrága nercet, amikor alig néhány órára a színházba mennek? Miért kell csillogó aranyékszerekkel és briliánsokkal ékesíteniük magukat? Miért fizetnek a nők újabb és újabb dollár-, márka-, frank- és líramilliárdokat a kozmetikumokért? Egy picivel pirosabb vagy barnább arcszínért, valamivel kevesebb ráncért a szem körül, egy csekélyke zöldért vagy kékért a szemhéjon?

Miért aggatják tele a férfiak a feleségüket nerccel és briliánsokkal? Miért kell annak a kocsinak egy Mercedesnek, egy Jaguárnak, egy Rolls Royce-nak lennie? Miért harcolnak emberek akkora energiával olyan közhivatali posztokért, amelyek lehetőséget nyújtanak számukra, hogy időről időre az általános csodálat tárgyai legyenek? Életünk legszebb pillanatai közé tartoznak azok, amikor valakinek ezt mondhatjuk vagy akár csak jelezhetjük: „Idenézz! Én ez meg ez vagyok, ilyen meg ilyen, és ennyit meg ennyit keresek”, és a szemében megpillantjuk az irigységet és a csodálatot. Miért van mindez?

Azért, mert szünet nélkül imponálni akarunk valakinek. Magunk talán nem is akarjuk annyira, de mások ránk kényszerítik ezt a viselkedést. Állandóan arra sarkallnak bennünket, hogy ne maradjunk el másoktól, hogy még jobban csináljuk, hogy lépést tartsunk a divattal, érvényesüljünk az életben. *Pártolják azt a törekvésünket, hogy állandóan mások legyünk, mint akik valójában vagyunk.*

Ebben az igyekezetünkben mindenkivel elkeseredett versenyben vagyunk, mert legalább néha-néha szeretnénk csatát nyerni. Egyesek olyan fontosnak tartják az életben ezeket az apró győzelmeket, hogy mindenüket mozgósítják, és nem ritkán veszítenek.

Megint mások az egészséget értelmetlen fogyasztási kényszernek tudják, vagy olyan rabszolgaságnak, amely a haladásba vetett vak hit következménye. Nem lehet azt mondani, hogy nagyon távol lennének az igazságtól. Ebben a viselkedésben valóban van egy jó adag értelmetlenség. De minden esetben mi döntjük el, milyen mértékben hagyjuk uralni

magunkat általa. Az is rajtunk múlik, hogy felismerjük-e és megvonjuk-e azokat a határokat, amin belül készek vagyunk mások kihívásai szerint cselekedni és hagyjuk másoknak, hogy saját érdekükben kihasználjanak.

Kétségtelen azonban, hogy környezetünk hatására igyekszünk állandóan imponálóan viselkedni. Az ördögi kör, amibe igyekeznek minket belehajszolni, mindig ugyanaz:

1. Bebeszélnek nekünk egy olyan példaképet, viselkedési sablont, amelyet általános érvényűnek tartanak.
2. Jutalmat ígérnek nekünk, ha ezeknek a sablonoknak megfelelően viselkedünk. Előléptetést vagy kitüntetést ígérnek. Azt ígérik, hogy ha a sablonoknak megfelelően viselkedünk, elnyerjük mások csodálatát.
3. Ha mármost a sablonoknak megfelelően viselkedünk, kihasználják bennünket és másokat, szemükre hányva: „Nézd csak őket! Ők helyesen viselkednek. Miért nem teszed te is ezt?” Ezek a mások aztán elbizonytalanodnak és felteszik maguknak a kérdést: „Ha ilyen sokan viselkednek úgy, akkor nyilván ez a helyes viselkedés. Nem helyes hát, ha én másként teszek.”

Ebben az ördögi körben egyszer az egyikek, másszor a másikkok vagyunk. És ez mindaddig így marad, amíg fel nem ismerjük az összefüggéseket, amíg ki nem törünk a körből, és nem álljuk útját annak, hogy magatartásunkat mások határozzák meg.

Más szavakkal: amíg nem ismerjük meg a manipuláció szabályait, és nem használjuk fel őket saját érdekünkben a következő két módon:

- Magunk határozzuk meg, milyen mértékben hagyjuk magunkat manipulálni.
- Nemcsak nem hagyjuk többé másoknak, hogy saját érdekükben kihasználjanak, hanem bevetjük saját érdekünkben az általuk alkalmazott módszereket.

Az ötödik ellenfél: a médiák

Mit értünk médiákon? Az újságokat, a képes folyóiratokat, a rádiót, a televíziót, a plakátokat, a mozit, a könyveket. Ezek információt, szórakozást nyújtanak nekünk, olyan üzenetek sokaságát közvetítik számunkra, amelyeket bizonyos emberek gondosan szelektáltak, kitaláltak és feltálaltak. A médiák nem mások, mint kevesek manipulatív ösztönzésének közvetítői a tömegek felé. A médiák – a propaganda és a reklám közvetítői. Mindaz, amit kritikátlanul elfogadunk és jó hívőkként követünk, valójában néhány ember szándékainak megfelelően befolyásol minket. Mindaz, amit kritikusán értékelünk, felismerve a belső összefüggéseket és szándékokat, olyan mértékben lesz hasznunkra, amilyen mértékben bizonyos dolgokat helyesnek, a magunk számára hasznosnak fogadunk el.

Victor O. Schwab több mint 40 évig dolgozott a reklám szakmában, mielőtt ismereteit és tapasztalatait egy könyvben összefoglalta volna. A könyv előszavában öt olyan tényezőt sorol fel, amelyek szerinte elengedhetetlenek egy termék eladásához:

1. Felhívni rá a potenciális vevő figyelmét.
2. Rámutatni azokra az előnyökre, amelyeket számára a termék nyújt vagy nyújthat.
3. Bebizonyítani ezeket az előnyöket.
4. Felébreszteni a vevőben az igényt, hogy megragadja ezeket az előnyöket.
5. Rábírni a vevőt a cselekvésre.

Ezek egyben azok a klasszikus szabályok, amelyeket minden hozzáértő üzletkötő alkalmaz, amikor a tévén, az újságokon keresztül vagy az eladói pultnál közelít hozzánk, hogy vásárlásra bírjon.

Figyeljük csak meg! Először egyáltalán nem azt kérdezi tőlünk, valóban szükségünk van-e a termékre. Mindössze ezt kérdezi: „Hogyan tehetem a vevő számára olyan kívánatossá a termékemet, hogy végül megvegye?”

A reklám azonban csak egy része annak, amivel a médiák elárasztanak. Ilyenek az úgynevezett tények, információk, hírek és valós esetek is,

amelyeken keresztül eljuttatják otthonunkba szűkebb és tágabb világunkat, és megmagyarázzák nekünk, miért vannak úgy a dolgok, ahogyan vannak.

Mindezek csak olyan mértékben befolyásolják véleményünket és döntéseinket, amilyen mértékben megengedjük. Ezen túlmenően a médiák, és azok az emberek, akik ezeket képviselik, minden eszközzel igyekeznek kiépíteni a MINDENTUDÓK, a MINDENBEN-IGAZUK-VAN státuszából fakadó tekintélyüket. És valóban mindig igazuk van, persze csupán addig, amíg mi magunk meg nem vizsgáljuk, *számunkra* mi is az igaz.

Azt sem szabad elfelejtenünk, hogy maguk a médiák is olyan termékek, amelyeket el akarnak nekünk adni. És azok a szabályok, amelyeket ennek során követnek, ugyanazok, amelyeket Victor O. Schwab a reklámról szóló könyvében leírt.

Mi következik ebből?

Az, hogy mindig és mindenhol – a médiáktól az eladói pultokig – különbség van a termék és a termék számunkra ténylegesen meglévő értéke, továbbá azon dicséretnek és reklámszövegek között, amelyekkel rá akarnak bennünket bírni, hogy megvásároljuk őket.

A hatodik ellenfél: a család

Teljesen természetes, hogy a címet olvasva kissé csodálkozva teszed fel magadnak a kérdést: „Miért lenne nekem ellenfelem a saját családom?”

Pedig természetesen az, még ha először talán nem is kellene ilyen erős kifejezéssel jellemezni a helyzetet. Magam azonban éppen ma este kaptam ismét kóstolót belőle.

Hároméves fiam bölgve mászott fel a dolgozószobámba vezető lépcsőn. Egyik kezével vadul hadonászott maga körül, a másikban egy hámozott banánt szorított. Eltartott egy ideig, mire rájöttem, mit akar megértetni velem, miközben patakzottak a könnyei.

Kiderült, hogy banán helyett szívesebben evett volna egy szép szelet csokoládét. Az anyja viszont azon a véleményen volt, hogy a vitaminok sokkal hasznosabbak számára, mint „az az édes nyaláncság, ami tönkreteszi a fogad”.

Magam is úgy véltem, hogy a banán jobbat tesz a kis bögőmasinának. Igyekeztem is megértetni vele. Akinek van gyermeke, nyilván tudja, milyen meggyőző hatással van az ilyesmi a gyermekre.

Ekkor váratlanul a következőt mondtam neki: „Rendben van. Ha nem akarod megenni ezt az átkozott banánt, akkor hagyd legalább, hogy harapjak belőle egy darabot!” A kérés annyira meglepte, hogy azonnal felhagyott a bögéssel, ösztönösen magához szorítva a banánt. Tágra nyílt szemmel figyelt, mintha azt akarta volna kérdezni: „Mi történt veled? Tényleg nem akarsz többé arra kényszeríteni, hogy azt tegyem, amit nem akarok?”

Végül átnyújtotta nekem a banánt, nagyot haraptam belőle, és jóízűen rágni kezdtem, többé nem törődve vele. Itt aztán már felötlött benne, hogy talán mégsem olyan rossz a banán, és hamarosan behúzódott egy sarokba, jóízűen majszolva a gyümölcsöt.

Valószínű, hogy miután arra kényszerítette anyját és apját, hogy foglalkozzanak a problémájával, kielégítést nyert feltűnéskeltési igénye.

Jelentéktelen hétköznapi eset – mondhatja valaki – és teljesen igaza van. De hát a hétköznapiok nyújtják a kölcsönös manipulációs játszmák legszélesebb terepét. Mi is történt valójában kicsiny családukban:

- A kölyök meg akarta kapni a csokoládéját. Kívánságát nem teljesítettük.
- Az anyja azt akarta, hogy csokoládé helyett banánt egyen.

A kölyök azonban azt akarta, hogy teljesítsék a kívánságát. Nem volt meg hozzá a hatalma és az eszközei, hogy ezt kikényszerítse. Ahhoz a módszerhez nyúlt tehát, amivel kikényszerítheti: bömbölt.

- Ezen túlmenően személyemben egy szövetségest próbált találni, aki segíti, hogy akarataát keresztülvigye.
- Jómagam latba vethettem volna a tekintélyemet, hogy valahogy rábírjam, egye meg a banánt. Gyanítottam azonban, hogy ezzel csak feltételes sikert érek el, őt azonban semmiképpen sem tudtam volna meggyőzni. Ezért aztán más módszert alkalmaztam.
- A kölyök ezután úgy érezte, hogy feltűnéskeltési igénye kielégítést nyert.
- Jómagam megállapítottam, hogy tekintélyemben erősödtem, mint olyan apa, aki megfontoltan cselekszik, így hát elégedett lehettem.
- Feleségem szintén nem volt elégedetlen, mert a probléma megoldásának gondját levettem a válláról.
- Ezen túlmenően a feleségemben erősítettem a rólam kialakult pozitív képet.

Egy kis manipulációs játék volt ez nyolc felvonásban, amely minden résztvevő meglegedésére végződött. Gondoljuk csak végig, hogyan végződhetett volna a dolog, ha nem manipulálok egy kicsit a fiamat, hanem kényszerítem őt, hogy akarata ellenére megegye azt az átkozott banánt.

Végezetül hadd tegyek fel még egy kérdést: Netán nem igaz, hogy e kis családi manipulációs játékban mindenki mindenkinek az ellenfele volt?

Meg kell mondanom, hogy a manipuláció témájában nemcsak harmincéves újságírói, hirdetésszöveg-írói, reklámtanácsadói és tévészerzői minőségemben tanultam sokat, hanem a feleségemtől és a gyerekeimtől is, vagyis mint apa és mint férj.

Mindenekelőtt megtanultam, hogy szinte semmi különbség sincs abban, ahogyan egy politikus a választóit, egy autókereskedelmi cég a vevőit vagy

egy szülő a gyerekeit – vagy éppenséggel fordítva – arra igyekszik rábírní, hogy azt tegyék, amit ők szeretnének.

Ezért aztán félre kell tennünk mindennemű áhítatot a professzionális manipulálók iránt, és fel kell adnunk azt a tévhitet is, hogy a manipuláció felette gyanús valami, aminek alkalmazásától óvakodnunk kell.

És ténylegesen miért is óvakodnánk?

Gyermekkorunktól kezdve ezt igyekszünk tenni. Erre törekszünk kisebb-nagyobb sikerrel. Az is teljesen indokolt, ha alaposabban akarjuk tanulmányozni a manipuláció szabályait, és fejleszteni akarjuk azt a képességünket, hogy hatékonyan alkalmazzuk őket.

A MANIPULÁCIÓ MÁSODIK SZABÁLYA

Aki nem hívja fel magára a figyelmet, nem várhatja el, hogy odafigyeljenek rá. Aki nem éri el, hogy odafigyeljenek rá, annak nincs esélye, hogy érvényesítse szándékait, és másokat saját érdekében befolyásoljon.

Aki azt teszi, amit „mindenki” tesz, mert nem akar feltűnően viselkedni, nem fog feltűnni. Aki nem győzi le a félelmét, hogy feltűnést keltsen, és nem vállalja annak kockázatát, hogy valamit hiába vagy rosszul csinál, megfosztja magát attól az esélytől, hogy érvényesüljön.

Az érvényesüléshez vezető első lépés ezért az, hogy kezdeményezők legyünk, és felhívjuk magunkra a figyelmet. Az alábbi különösen hatásos módszerekkel hívhatjuk fel magunkra a figyelmet:

1. Az ellenkezőjét tesszük annak, amit várnak tőlünk.
2. Célrányos hízélgéssel.
3. Célrányos provokációval.
4. Kiemelkedő tudással.
5. Kerülő módszerekkel.
6. A „keljfeljancsi”-módszerrel.

Döntő lépés a várakozástól a cselekvéshez vezető úton

Sokaknak azért nem sikerül megvalósítaniuk vágyaikat, elképzeléseiket, kielégíteniük szükségleteiket, mert nem képesek a megfelelő időben megtenni az első lépést.

Az első lépés az, hogy felhívjuk magunkra a figyelmet. Arra bírunk másokat, hogy tudomásul vegyenek bennünket, és odafigyeljenek arra, amit mondunk.

Az első lépést jelenti az is, hogy kiemeljük magunkat a passzivitásból, és aktívvá váljunk. Jelenti azt is, hogy kockázatot vállalunk: cselekszünk, ahelyett, hogy állandóan csak kívárnánk.

Sok nagyszerű, tehetséges embert ismerek, akik már fiatalon visszahúzódtak. Odaadóan várnak arra, hogy jön valaki, és felkínálja nekik a lehetőséget. Reménykednek a híres véletlenben, ami meghozza életükben a vágyott pozitív változást.

Várakoznak a munkahelyükön, hogy valaki majd csak észreveszi a rátermettségüket. Várakoznak a házasságukban, hogy a társukkal való kapcsolatuk újra harmonikus lesz. Várakoznak a várószobákban, amíg behívják őket, vagy amíg az étteremben a pincér megkérdezi tőlük, mit kívánnak.

Mindnyájunknak többezer csodálatos oka van arra, amiért nem vesszük saját kezünkbe sorsunkat. Ezt mondjuk: „Megteszek mindent, amit tudok, DE nem vesznek észre.” Ezt mondjuk: „Szeretném, DE nem tudom, hogyan tegyem.” A „DE” örökös börtönébe zárjuk magunkat. Falai megakadályoznak abban, hogy az örökösen kívárok tömegéből kiválva megtegyük az első lépést. Amikor még iskolába jártam – ez a háború utáni években volt –, a *New York Herald Tribune* több országban is fogalmazási versenyt hirdetett a 15–17 évesek számára. Az egyes országok győzteseinek jutalma egyhónapos New York-i tartózkodás volt.

Természetesen az osztályunkból mindnyájan szerettünk volna egyszer egy hónapra ingyen New Yorkba repülni. Amint azonban arra került a sor, hogy megtegyük az első lépést, mindnyájan megtaláltuk a megfelelő kifogást: „Szeretném, *de* egy ilyen versenyen semmi esélyem sincs.” Csak egy valaki volt közöttünk, a neve Gerhard Andlinger, akinek a szótárából hiányzott a végzetes szócska, hogy DE. 4 000 pályázó között a legjobb

fogalmazványt írta, és elutazott az Egyesült Államokba. Ott megismerkedett egy tehetős, gyermektelen házaspárral, akik később finanszírozták a híres Princeton Egyetemen folytatott tanulmányait. Ma ez a Gerhard Andlinger többszörös milliomos, és családjával az egyik legszebb Penthouse-lakásban él New Yorkban.

Ez a példa hatásos válasz arra a kérdésre: „Hogyan hívhatja fel magára az ember a figyelmet?” Igen egyszerűen: Úgy, hogy tesz valamit, és nem vár, amíg mások tesznek valamit érte.

A manipuláció második szabálya tehát mindenekelőtt azt mondja ki: Ha azt akarjuk, hogy mások felfigyeljenek ránk, meg kell tennünk azt a lépést, amely a várakozástól a cselekvéshez vezet.

Ez lehet éppen az a lépés, amely talán egész életünket előnyös irányban változtatja meg.

Mielőtt legközelebb belépünk egy étterembe, érdemes végig gondolnunk néhány dolgot

Képzeld el, hogy belépünk egy étterembe. Keresünk egy üres asztalt és leülünk. Aztán várunk, hogy jöjjön a pincér és hozza az étlapot. Miután egy ideig türelmesen üldögélünk, végre odajön a pincér. Étlapot kérünk. Ő hozza. Ott áll a rendelésre várva, kezében a blokk és a ceruza, hogy tapintatosan jelezze, sietős a dolga. Ez egy kissé idegesítő, ezért azt mondjuk neki, jöjjön vissza kicsit később, amíg kiválasztjuk, amit rendelni akarunk. Végül hortobágyi rostélyos mellett döntünk, amelyet daragaluska körettel ajánlanak. Nem mindenki szereti azonban a daragaluskát.

Amikor a pincér egy idő múlva visszajön, megrendeljük a rostélyost, de nem daragaluskával, hanem rizzsel. Ő azonban sajnálkozását kifejezve közli velünk, hogy csak azt hozhatja, ami az étlapon áll. Mi ezzel nem elégszünk meg, és miután kifejeztük elégedetlenségünket, a pincér késznek mutatkozik, hogy elmenjen a konyhába, és megkérdezze a szakácsot: tehet-e kivételt. Távozik, és mi ismét ott ülünk és várakozunk, anélkül, hogy tudnánk, megkapjuk-e, amit szeretnénk.

Nem vitás, eddig időnk legnagyobb részét várakozással töltöttük. Túl ezen már bosszúsak is vagyunk, mert nem minden megy a kívánságunk szerint. Bosszúságunk azonban csak fokozódik, amikor a pincér – ismét jó ideig várakoztatva – visszatér, és közli, hogy a hortobágyi rostélyoshoz csak daragaluskát szolgálhat fel köretként. Nem tudhatjuk azonban, valóban eljár-e érdekünkben a szakácsnál. Talán csak ürügyként hivatkozott a szakácsra, mert semmi kedve sincs, hogy kivételt tegyen velünk.

Ha őszinték akarunk lenni, nem is volt semmi oka arra, hogy kivételt tegyen velünk... De miért nincs, kérdezhetné valaki, hiszen végül is fizetünk érte! Való igaz! Itt azonban valami teljesen másról van szó. Olyasmiről, aminek a pénzhez csak igen kevés köze van. Egyszerűen arról van szó, hogy elmulasztottuk megfelelő időben felhívni magunkra a pincér figyelmét, és elmulasztottuk megnyerni magunknak.

Vegyük most szemügyre ismét a vendég és a pincér között lejátszódó konfrontációt abból az elvből kiindulva, hogy ellenfelekről van szó, vagyis a manipuláció első szabályának szemszögéből. Az egyik oldalon állunk mi. Azzal a szándékkal jöttünk az étterembe, hogy lehetőség szerint gyorsan,

különösebb bonyodalom nélkül elfogyasszuk, amit szeretnénk. Ez alkalommal a daragaluska nincs a kedvünkre, hanem rizst szeretnénk.

A másik oldalon áll a pincér, az ellenfelünk. Ő igyekszik úgy szervezni a munkáját, ahogy számára a legegyszerűbb. Nem szívesen foglalkozik olyan vendégekkel, akiknek különleges kívánságaik vannak. Ez rabolja az idejét, többlet ráfordítást jelent számára. Pontosan ezeket a dolgokat akarja elkerülni.

Alapjában véve teljesen mindegy neki, hogy ízlik-e nekünk az étel, vagy sem. Sokkal inkább érdekli az, hogy megszokott munkaritmusát semmi se zavarja. Ezért megpróbálja ránk kényszeríteni.

Ez egy hétköznapi manipulációs játszma tipikus kiindulási pozíciója. A kérdés most már az, ki kényszeríti rá a másokra az akaratát. Ki kényszeríti rá a másokra a saját stílusát. Ki teszi meg az elképzelések érvényesítését célzó manőverben azt az első lépést, amely közelebb viszi őt a céljához? Két tényezőt kell ilyenkor figyelembe vennünk:

- Melyik a legalkalmasabb pillanat, hogy a pincért olyan irányba befolyásoljuk, hogy hajlandó legyen kivételt tenni velünk?
- Mit fogunk tenni?

E kigondolt példában az a figyelemre méltó, hogy mindaddig a passzívan kiváró típusra jellemző módon viselkedtünk, amíg nem talákoztunk egy előre nem látható problémával. Addig a pillanatig semmilyen előnyünk sem volt a pincérrel szemben, amit vele szemben kijátszhattunk volna. Az ő pozíciója azonban előnyösebb volt. Nem számított különösebben neki, ha kicsit megvárakoztat minket, mint ahogyan az sem, hogy eközben a bosszúságunk esetleg olyan mértékben fokozódik, hogy egy idő múlva már nem is annyira az ételre gondolunk, mint arra, miért nem hajlandó a pincér teljesíteni kérésünket.

Most vegyük még egyszer szemügyre az esetet, és vizsgáljuk meg, hogyan játszódhatott volna le másként:

1. Belépünk az étterembe. – Ahelyett, hogy leülnénk, azonnal megkeressük a pincért. Nem várunk, hanem odamegyünk hozzá, és megkérdezzük, hol van jó asztal. Amikor elindul, hogy keressen egyet, követjük. Ami a legfontosabb: nem várunk, hanem ellenfelünk

nyomában maradunk. Mindaddig nem szabadulhat tőlünk, amíg nem sikerül érvényesítenünk vele szemben a szándékunkat.

A manipulációnak vannak olyan mesterei, akik ebben a fázisban a következők szerint járnak el: Hagyják, hogy mutassanak nekik egy asztalt, de ezt – néhány bíráló megjegyzéssel kísérve – elutasítják. Ezután csak a pincér által felkínált második vagy a harmadik asztalt fogadják el.

Ilyen apró trükkök segítségével jelezhetjük az ellenfélnek, hogy válogatósak vagyunk, és jobban teszi, ha kívánságainkat gyorsan és pontosan teljesíti. Különben nem lesz tőlünk nyugalma.

2. A pincér kihozza az étlapot. – Ahelyett, hogy hagynánk ismét elmenni, bevonjuk egy beszélgetésbe. Megkérdezzük tőle, mit ajánlana jó szívvvel. Megkérdezzük, milyen specialitásaik vannak. Mondassuk inkább végig vele az étlapot, semhogy lehetőséget adjunk neki, hogy újból elmenjen. Itt is fontos, hogy ne az első ajánlatát fogadjuk el, ezzel is tapintatosan figyelmeztetve arra, hogy igényesek vagyunk.

3. Rendeljük rizst. – A konfrontációnak ebben a fázisában már olyan mély hatást gyakoroltunk a pincérre, hogy nem lesz bátorsága könnyelműen elutasítani kérésünket.

De ha mégis ezt tenné, ha mégis azt mondaná, hogy először meg kell kérdeznie a szakácsot, ne restelljünk utána szólni: „Helyes, helyes. Beszéljen vele. Különben *én* megyek a konyhába, és magam beszélek vele.”

Biztosak lehetünk, hogy a szakács mindent megtesz, csak hogy ne legyünk láb alatt a konyhában.

Természetesen nem szabad úgy tekintenünk ezekre a fogásokra, mint mindenki számára érvényes normákra. Ezek arra vonatkozó javaslatok, hogyan akadályozhatjuk meg, hogy passzivitásra legyünk ítélve. Ez az *egyetlen lépés* a várakozástól a cselekvésig *függetlenít minket* a véletlentől és mások szándékaitól. Ennek a szempontnak a fontosságát egyszerűen nem lehet túlhangsúlyozni.

Hat eredményes módszer, ahogyan felhívhatjuk magunkra mások figyelmét

Valószínű, hogy időközben már kitalálta az olvasó, hogy az éttermi látogatással foglalkozó példánk és annak elemzése nem csupán azt szolgálta, hogy a következő konfrontációja egy pincérrel problémamentes legyen.

Ezért ismét foglaljuk össze röviden a legfontosabb célokat:

- Világosan kell látnunk, milyen fontos, hogy magunkhoz ragadjuk a kezdeményezést – ahelyett, hogy állandóan csak másokra hagyatkoznánk.
- Meg kell barátkoznunk azzal a ténnyel, hogy mindenki, akitől valamilyen előnyt remélünk, valójában ellenfelünk a kölcsönös manipulációs játszmákban.
- Meg kell értenünk, hogy a másik, mint ahogyan mi is, a saját előnyeire gondol, és ennek megfelelően akar bennünket befolyásolni.
- Fel kell ismernünk, milyen fontos, hogy megfelelő időben megtegyük azt a döntő lépést, amire aztán később építhetünk.

Ha világosan látjuk ennek a négy pontnak a fontosságát, és a jövőben ezeknek megfelelően cselekszünk, ez nem csak a pincérekkel való kapcsolatunkban lehet hasznunkra.

A következő oldalakon arról olvashatunk, milyen módszerek állnak rendelkezésünkre ennek „az első lépésnek” a megtételére.

1. Tegyük az ellenkezőjét annak, amit várnak tőlünk!

Évekkel ezelőtt egy barátommal egy nem különösebben elegáns bárban üldögéltünk. Már elég későre járt, amikor egy meglehetősen pityókás fickó felpattant a szomszéd asztaltól, és fenyegetően a jámboran ott ülő zongorista felé indult.

Egyike volt azoknak a helyzeteknek, amikkel az ember többnyire csak filmekben találkozik. Szinte megfagyott a levegő. Éreztük, hogy valami

történni fog. Az emberek elnémultak, mindenki feszülten várt. A vendég lecövekelt a zenész mellett, és kihívóan lecsapta a zongora fedelét. Aztán felemelte ökölbe szorított jobb kezét, és a zongorista képébe üvöltötte: „Te vagy a legnagyobb hülye, akit életemben láttam zongora mellett ülni.” Nyilvánvaló volt, hogy a férfi az alkohol hatására valahogy le akarta vezetni a benne felgyülemlett agresszív érzéseket.

A zenész egy magas, széles vállú, szőke fickó volt. Azt gondoltam hát, hogy felugrik, és leken egy nagyot a nálánál legalább egy fejjel alacsonyabb kihívójának.

De nem tette. Nyugodtan ülve maradt, megértően nevetett, aztán barátságosan megkérdezte: „Ön szerint tehát egy nagy hülye vagyok. Kérem. És akkor mi van?”

Aztán felnyitotta a zongora fedelét, és klimpírozni kezdett, mintha mi sem történt volna.

Elismerem, hogy szívesen végignéznem volna egy jó kis bunyót. Biztos azonban, hogy az nem maradt volna meg bennem olyan mély élményként, mint ennek a provokációnak a lefolyása. A vendégek fuldokoltak a nevetéstől. Még olyanok is voltak, akik tapsoltak. A támadó először nem tudta, hogyan viselkedjék e különös helyzetben. Aztán úgy döntött, hogy még egy whiskyt rendel a pultnál.

Mi is történt valójában? A zongorista az ellenkezőjét tette annak, amit ellenfele várt, és ezzel teljesen kibillentette őt az egyensúlyából.

Mindnyáján szinte naponta kerülünk hasonló helyzetekbe. És mindnyáján megszoktuk, hogy az általánosan elfogadott sablonok szerint reagáljunk.

- Támadásra – ellentámadással.
- Vádaskodásra – védekezéssel.
- Mások hibás viselkedésére – kritikával.
- Az úgynevezett magasabb beosztásban lévő személyek jelenlétére – tisztelettel, alázattal.
- Vereségre – levertséggel.

Úgy reagálunk, mint ahogyan a legtöbb ember reagálna. Ez óriási előny mindazok számára, akik saját érdekükben manipulálni akarnak. A reakciónkat ugyanis, mint tömegreakciót, lényegében előre ki tudják számítani, így aztán a tömeg részeként nem is tűnünk fel számukra. Annál inkább odafigyelnek azonban ránk, ha valami váratlant, meglepőt teszünk.

Vannak, akik szinte már a születésükkel magukkal hozzák az eredeti, a szellemes iránti fogékonyságukat, akik számára természetes adottság, hogy helyzetekre meglepően reagáljanak. Ahol csak megjelennek, a tekintetek rájuk szegeződnek. Bármit mondanak, bármit tesznek, annak mindig sikere van. Egyesek óriási pénzeket keresnek ezzel a képességükkel.

De mit tegyünk mi, akik nem hozták magukkal a génjeikben ezt az eredetiséget? Végérvényesen le kell mondanunk arról, hogy ezzel a módszerrel felhívjuk magunkra a figyelmet?

Egyáltalán nem. Létezik egy egyszerű módszer, ami a segítségünkre lehet. Ott olvasható ennek a fejezetnek az elején. Nem ismétелhetjük azonban elégszer. Így hangzik: *Tegyük az ellenkezőjét annak, amit várnak tőlünk!*

Például:

- Ha valaki bírál bennünket, ne kezdjünk azonnal védekezni. Mondjuk inkább: „Igen, igen, van valami a bírálatában. Magyarázza meg azonban nekem pontosabban, minek alapján jutott erre a véleményre, talán tanulhatok belőle valamit.”
- Ha nem értünk egyet valakinek az eljárásával, ne mondjuk: „Amit csinálsz, az rossz. Szerintem egyáltalán nem jó.” Mondjuk inkább: „A legtöbbet hoztad ki a dologból. Egy ponton azonban nem a legjobban sikerült.”
- Ha magunk hibáztunk, ne igyekezzünk mindenáron szépítgetni a dolgot mások előtt. Nyíltan ismerjük el a hibánkat, sőt még egy kicsit túlozzuk is el, amíg a többiek nem mondják: „No, azért annyira nem rossz.”

Jegyezzük meg jól: nem arról van szó, hogy néhány elcsépeit szóvirággal intézzük el a dolgot. Arról van szó, hogy célirányos manipulatív manőverrel biztosítsuk magunknak azokat a kiindulási pozíciókat, amelyek lehetővé teszik, hogy a továbbiakban előnyökhöz juthassunk. Ehhez szükségünk van annak a figyelmére, aki a manipulációs játszmákban ellenfelünk. A másként-viselkedésünkkel kell hatást gyakorolnunk rá.

2. A célirányos hízelgés

Abból a hat módszerből, amellyel felhívhatjuk magunkra a figyelmet, a célirányos hízelgés a legkönnyebb, és ez az, amely a leggyorsabban vezet eredményre.

Sokan vannak persze olyanok, akik elvből elutasítják a hízelgést, mint olyasmit, ami nem méltó hozzájuk. Álláspontjuk a következő: Ha igazam van, akkor igazam van, és nincs szükségem arra, hogy valakinek is keressem a kegyeit. „Végtére az embernek büszkesége is van” – mondják.

Természetesen mindenkinek joga van arra, hogy büszke legyen. Természetesen mindenkinek joga van arra is, hogy méltóságát és büszkeségét megőrizve háborút folytasson a környezetével, mert ez a környezet nem akarja megérteni a viselkedését. Azonban már itt meg kell mondanom, hogy esetünkben hízelgésen nem az udvariaskodás valamilyen alantas formáját kell értenünk, hanem a manipuláció célirányos módszerét. Segítségével olyan előnyös pozíciót kívánunk elérni, ahonnan sikeresebben érhetjük el kitűzött célunkat.

A mosószereladás tipikus példa arra, milyen hatékony lehet ez a módszer. Sok millió nő él évek óta annak a szuggesztióknak a hatása alatt, hogy példás háziasszonyok és példás anyák, mert családtagjaik fehérneműit egy meghatározott fehérítőszerrel kezelik. Sok milliót fektetve a reklámba, az adott cégnek sikerült bebeszélnie a vásárlóknak, hogy csak akkor jó háziasszonyok, ha fehérneműik különösen fehérek. Közben pedig semmilyen látható indoka nincs annak, hogy a fehérneműnek még fehérebbnek kellene lennie, mint amilyen fehér a fehér. A cégek egyszerűen a hízelgés módszerét alkalmazzák: „Példamutató háziasszony vagy, mert különösen fehér a fehérneműd.” A reklám gyakran szembeállítja a háziasszonyt egy másikkal, egy „tudatlannal”, akinek a fehérneműi mosás után is szürkék és foltosak maradnak.

Azonban a dicséret és a hízelgés, mint célirányos manipuláció, semmiképpen sem csak a kereskedelembe hatékony. Ha jobban megfigyeljük, jelenlegi oktatási rendszerünk is jelentős részben ezen alapszik. A dicséret és a hízelgés, összekapcsolva a szidással és a büntetéssel, azt a célt szolgálják, hogy az embereket rábírják a beilleszkedésre és a munkára.

Egy tanító például, aki a tanuló bátorságát dicséri, ezzel magához és a besorolási elvéhez köti a megdicsértet. A tanuló, a dicséretet hallva, a többi felett állónak fogja magát érezni, és ezt gondolja: „Fantasztikus a tanító. Ért

engem, és kitüntet mások előtt.” Igyekszik majd a jövőben is megszolgálni a dicséretet.

Más oldalról nézve, a tanító, megdicsérve a tanulót, példaképként állítja őt mások elé, akiknek igyekezniük kell őt követni, ha dicséretet akarnak kapni és az olyannyira sóvárgott figyelmet magukra akarják vonni.

Mindnyájan ismerjük a képletet: „B. úr, kiváló magatartásáért megkapja a...” Olvassuk az újságokban, a hirdetőtáblákon, és állandóan halljuk, akárhol is dolgozzunk. Dicséretetek, prémiumok, kitüntetések, érdemrendek – mindezek nem mások, mint célirányos hízelgések, amelyek iránt – úgy tűnik – mindnyájan csillapíthatatlan vágyat érzünk.

Felteszem ezért a kérdést: miért ne használnánk ezt a régről bevált módszert céljaink elérésére? Egy dolog bizonyossággal állítható: azok, akik hízelgéssel akarnak nálunk eredményt elérni, ugyanolyan érzékenyek a hízelgésre, mint mi magunk.

Ha nem hiszed, ha az a véleményed, hogy a hízelgés mások befolyásolásának legjobban lejáratos, legritívebb technikája, próbáld ki te is a receptet. Itt áll néhány tipp:

- Mondd azt valakinek minden alap és minden átmenet nélkül, milyen jól néz ki!
- Vigyél egy nőnek virágot, amikor az a legkevésbé várja!
- Mondd a főnöködnek, hogy ő a legkiválóbb, és mennyire örülsz, hogy vele dolgozhatsz!
- Mondd azt egy mogorva pénztárosnőnek, mennyire irigyled őt a dús hajáért!

Elismerem, mindezek kissé otromba hízelgések. De ha ezek teljesen őszinték, te is bedölsz nekik, újból és újból. Semmi mást nem kell tenned, csak egyszer ki kell próbálnod, hogyan reagálnak rá mások. Talán ennek eredményeként szert teszel olyan gyakorlati tapasztalatokra, amelyek többet mondanak a manipuláció lényegéről, mint mindaz, amit eddig olvastál róla.

3. A célirányos provokáció

Az előbb hízelgés, most meg provokáció, mondhatja valaki. Mi a jobb ezek közül? Mit kell valójában csinálnom? A válasz: Minden manipulatív akció során azt a módszert kell alkalmaznunk, ami leginkább összhangban van ellenfelünk stílusával, beállítottságával. A módszerek széles skáláján kell játszanunk. Mindig azt a zenét, ami a mentalitásunkhoz és a képességeinkhez közel áll. Alkalmazkodnunk kell az ellenfelünkhöz, az adott helyzethez és az általunk kitűzött célhoz. Csak egy dolgot nem szabad csinálnunk – pontosabban mostantól fogva nem szabad csinálnunk – várnunk, amíg a másik ránk kényszeríti saját játékszabályait.

Vegyünk sorra ismét néhány fontos szempontot, amelyek elengedhetetlenek az összefüggések megértéséhez:

- Van egy határozott célunk és valakit meg akarunk nyerni az elképzelésünknek.
- Ha a célunkat el akarjuk érni, nem bízhatjuk a dolgot a véletlenre, magunkhoz kell ragadnunk a kezdeményezést.
- Feltesszük magunknak a kérdést: Ki az ellenfelem, akit olyan módon kell befolyásolnom, hogy segítsen céloom elérésében?
- Ha több ellenfelünk van, először azokra összpontosítsuk a figyelmünket, akik segíthetnek, hogy a célhoz vezető út első szakaszát sikeresen megtegyük.
- Az első lépés az, hogy felhívjuk magunkra a figyelmet.
- Feltesszük magunknak a kérdést: Milyen módszert használjak ehhez?

Döntésünket több tényező befolyásolja. Ezek a következők:

1. Az ellenfél személyisége.
2. A konfrontációs helyzet.
3. A saját helyzetünk.

Itt van az a pont, ahol el kell döntenünk, hogy a provokatív ellenvélemény tekinthető-e a legjobb módszernek, hogy felhívjuk magunkra ellenfelünk figyelmét.

A provokációnak számtalan fajtája van, kezdve az egyszerű „NEM”-től, amikor a másik „IGEN”-t vár, a célirányos gorombáskodásig.

Míg a hízélgésnek az a célja, hogy az ellenfelet biztonságba ringassuk, a célirányos provokáció elbizonytalanítja őt. Íme egy példa:

Van olyan feleség, aki tökéletesen biztos a férjében. Az ilyen feleség úgy viselkedik, mintha a férj tökéletesen ki lenne szolgáltatva neki, és kihasználja ezt a helyzetet. Kizsákmányolja a férjet, megalázza őt. Feltehetően van ilyen pár az ismeretségi körünkben.

Ha a férj nem teszi meg időben a szükséges lépéseket egyenrangú pozíciójának visszahódítására, nem marad más számára, mint megadóan belenyugodni a sorsába. Vagy elmenekülni.

Ismerek egy esetet, ahol a feleség a fontos kérdésekben tíz éven át mindig érvényesítette akaratát a férjével szemben. A feleség módszere az volt, hogy évente egy két alkalommal megfenyegette a férfit, hogy elválík tőle... vagy látványosan kezdte csomagolni a holmiját, hogy elköltözzék, és – mint mondta – otthagyja férjét a gyerekekkel. Szegény ördögnek mindig óriási erőfeszítésbe került, hogy hitvesét lebeszélje a szándékáról.

Egy napon aztán váratlan dolog történt. Amikor a feleség, minden drámai képességét bevetve, ismét nekilátott a csomagolásnak, hogy elköltözzék és beadja a válópert, a férj ezt mondta: „Drágám, végiggondoltam a dolgot. Magam is azt hiszem, hogy a válás a legjobb megoldás. Csak válással tehetjük rendbe a dolgainkat.” És nekilátott, hogy segítsen hitvesének a csomagolásban.

Azóta eltelt hat év. Még mindig házások. Mi több, övök az egyik legjobb házasság, amit ismerek. Felesleges mondanom, hogy azóta válásról szó sem esett.

Ez a példa azt hivatott illusztrálni, hogyan semlegesíthetjük provokációval a provokációt. Hiszen amit a feleség tett, végső soron nem volt más, mint célirányos provokáció. Valójában sosem szándékozott elválík, hiszen akkor már régen megtette volna. Mindössze el akarta bizonytalanítani a férjét. Csak jelezni akarta neki: Ha nem engedsz az akaratomnak, olyasmit teszek, ami szerfelett kényelmetlen lesz neked.

És mit tett a férj? Győzködte a feleségét, engedett neki, hízélgett neki, amíg aztán végül is a nő engedett a kérésnek – de azzal, hogy a levegőben mindig ott lebegett a ki nem mondott fenyegetés: „Rendben van, maradok. De ha még egyszer előfordul, hogy nem azt csinálsz, amit akarok, komolyra fordítom a dolgot.”

Amint látjuk, ez ismét egy példa arra, ahogyan a célirányos provokáció (amely a feleségtől indult ki) hatékonyabb lehet, mint a hízélgés (ami a

férjtől indult ki).

Természetesen döntő szerepe van annak, merünk-e vállalni bizonyos mértékű kockázatot. A férj nem tudhatta biztosan, valóban válni akar-e a felesége, vagy csak blöfföl. Másrészt a feleség, amikor először fenyegetett válással, nem tudhatta, nem egyezik-e bele a férje azonnal a válásba. Csak miután a férfi ismét és ismét engedett, lett a feleség biztos a dolgában.

Ez a példa mindenesetre mutatja, hogyan segíthet egy célirányos provokáció vagy egy célirányos ellenprovokáció abban, hogy szándékainkat az ellenfelünkkel szemben érvényre juttassuk, és az egyoldalúan eltorzult kapcsolatot ismét kiegyensúlyozottá tegyük. A példából azt is láthatjuk, hogy a célirányos provokáció és a blöff nem nagyon különböznek egymástól.

Nagyon fontos szempont, amelyet nem lehet elégszer hangsúlyozni, hogy annak a provokációnak, amiről itt szó van, semmi köze az érzelmekhez és az érzelmi agresszióhoz. Magától értetődő, hogy időről időre megsértünk embereket, gorombáskodunk velük, hogy így szabaduljunk meg a bennünk felhalmozódott agresszív érzésektől. Kiabálni fogunk, ököllel fogjuk verni az asztalt, aztán úgy fogjuk érezni, megkönnyebbültünk. A lelki higiénia e legitim formájának azonban semmi köze sincs a provokációnak ahhoz a formájához, amiről itt beszélek. Ennél ugyanis a mellette álló „célirányos” szócskára kell helyeznünk a hangsúlyt. Vagyis nem érzelmi alapon vagyunk provokatívek, „agresszívek”, hanem előre megfontoltan, határozott céllal.

Helyes, ha itt megállunk néhány percre, és átgondoljuk kapcsolatainkat azokkal a személyekkel, akikkel naponta van dolgunk. Tegyük fel magunknak a kérdést: melyik az a kapcsolat, amelyik már rég a másik előnyére változott meg.

Vizsgáljuk meg azt is, nem vagyunk-e magunk is hibásak ebben, mert hagytuk, hogy a másik provokáljon, és félelemből újból és újból engedtünk neki.

4. A kiemelkedő tudás

Tételezzük fel a következő helyzetet:

Négy üzletkötő igyekszik K. gyárossal megállapodásra jutni. K.-t kemény üzletemberként ismerik, cinizmusától rettegnek üzleti partnerei és munkatársai. Még keserűbbé tette, hogy feleségétől, aki egy fiatalabb

férfiért otthagya, el kellett válnia. Három éve egy közlekedési balesetben a fiát is elvesztette.

Mind a négy üzletkötő szeretne megállapodni K-val, ezért mindnyájan gondosan felkészültek a tárgyalásra. Sok ismertetőt, információs anyagot hoznak magukkal. Ezeket kiválóan ismerik és értelmezik.

Az egyik pályázó tudja azt is, hogy K. fanatikus csodálója W. festő műveinek, akinek egyik képe ott lóg az irodájában. A pályázó ezért legalább olyan alaposan tanulmányozza W. festő életét és művészetét, mint azokat az üzleti ajánlatokat, amelyeket elő akar terjeszteni.

Miután köszöntik egymást és kölcsönösen bemutatkoznak, a pályázó mintegy véletlenül W. festő irodában lógó képére tereli a beszélgetést. Néhány szóval méltatja, és felsorolja még W. néhány művét, amelyek a világ különböző múzeumaiban találhatók. Tudja azt is, hogy W. arról is nevezetes, hogy különleges festékkeverékekkel dolgozott.

Mindent összevetve: a találkozás során többet beszélgettek a festészetről, mint az üzletről.

Nem kell különösebben ecsetelnem, hogy a négy közül ki kapta meg az üzletet, és miért. Még annyit kell hozzátennem, hogy ez nem egy kitalált történet. Ez a bizonyos üzletkötő ma magas posztot tölt be K. cégében.

Hogyan ébresztett érdeklődést maga iránt az üzletkötő ebben a példában? Úgy, hogy a kiemelkedő tudást elegyítette a „célirányos hízelgéssel” és a „tegyük az ellenkezőjét annak, amit várnak tőlünk” módszerrel, de mindezt az átlagosnál sokkal igényesebben.

Az átlagosnál ugyanis lényegesen több munkát igényel, hogy az ellenfélről megfelelő információkat kapjunk. De olyan rendkívül nehéz lenne ez?

Mielőtt a reklámszakemberek és propagandisták belekezdenek egy kampányba, először gondosan tanulmányozzák a potenciális ügyfeleket, azokat, akikhez szólni akarnak. Mindenki, aki gyárt valamit, tanulmányozza vevőinek igényeit, de mindenekelőtt vásárlási szokásait. Csak ezután lát neki, hogy ezeket a szokásokat a saját hasznára kamatoztassa. Már nem is beszélve a katonákról, akik mind békeidőben, mind háborúban gondosan tanulmányozzák az ellenfelet, hogy ha komolyra fordul a dolog, ismerjék a gyengéit. Csak mi, a manipulációs játszmák nem professzionális résztvevői hagyatkozunk legtöbbször a véletlenre, és arra, hogy a konfrontáció során majd rábukkanunk valamilyen hatásos módszerre. Ezzel azonban a sikert is a véletlenre bízunk.

A kiemelkedő tudás módszere tehát feltételezi, hogy megfelelő időben tanulmányozzuk az ellenfelet, és információt gyűjtünk. Ha szükséges, már sokkal korábban, mint ahogy konfrontálunk vele.

Néhány példa arra, milyen információk lehetnek a hasznunkra:

1. Születési dátum, csillagkép, gyerekek.
2. Különleges hobbik.
3. Személyes és szakmai fejlődés.
4. Egyesületi tagság.
5. Ismeretségi kör.
6. Család.

5. A megkerülés módszere

A figyelemfelhívás eddig leírt módszerei közvetlen konfrontációt igényelnek az ellenféllel. Vannak azonban esetek, amikor olyan valakihez akarunk közeledni, aki közvetlenül nem elérhető számunkra. Az is lehetséges, hogy még egyáltalán nem ismerjük ezt a személyt.

Tételezzük fel, hogy M. autószerelő nincs megelégedve jelenlegi munkahelyével. Szeretne többet keresni, szeretne jobb munkafeltételeket és jobb előmeneteli lehetőségeket.

Világosan megfogalmazta az igényeit, rendelkezik a magasabb követelmények kielégítéséhez szükséges képességekkel és felkészültséggel is. Csak egy valami hiányzik, hogy változtatni tudjon a helyzetén: nem tudja, hol találhatja meg azt a munkaadót, aki pontosan olyan típusú autószerelőt keres, mint amilyen ő. Példáján részletesen megvizsgáljuk ezt a kérdést, mivel sokan vannak, akik – noha elégedetlenek a munkájukkal, és bár pontosan tudják, mit szeretnének – végül mégis feladják, mert nem tudják felhívni magukra az ideális munkaadó figyelmét.

Mit tesz tehát az autószerelő, miután szilárdan elhatározta, hogy változtat helyzetén?

Első szakasz:

Választani kell a lehetőségek közül, vagyis dönteni kell!

M. mintegy három hete figyelmesen tanulmányozza az újságokban található állásajánlatokat, hogy lássa, vannak-e számára megfelelőek. Miután talált egyet, ami érdekesnek tűnt, jelentkezik, és személyes beszélgetést folytat a cég vagy az illetékes részleg vezetőjével.

Ha ez az út nem vezet eredményre, maga ad fel hirdetést valamelyik újságban. Ennek során nem lényegtelen kérdés, hogy ne lépje túl a maga állította három hetes határidőt. Korlátozni akarja ugyanis a várakozás idejét, nehogy hozzászokják a várakozáshoz és végül lemondjon a szándékáról. Sokkal helyesebb, ha rögtön az elején eldönti: „Eddig az időpontig várok, de utána cselekedni kezdek.”

Ügyel arra, hogy hirdetése a hét végén jelenjék meg, amikor az embereknek több ideje van, és alaposabban tanulmányozzák a lapokat.

Röviden és világosan felsorolja legfontosabb igényeit, és az ajánlatokat kéri a kiadóhoz küldeni. A munkahely-változtatást ezzel indokolja: „Jobb kereseti és előmeneteli lehetőség érdekel.” Utalhat arra is, hogy jelenleg biztos állása van.

A beérkező ajánlatokból kiválasztja az érdekesebbeket, és felveszi a kapcsolatot az érintett cégekkel.

Ha ez az út sem vezet sikerre, tanulmányozni kezdi a város autójavító műhelyeit. Megszerzi a címeket, érdeklődik a kollégáknál, átlapozza a szakmára vonatkozó helyi információs anyagokat. Az érdekesnek tűnő vállalatok tulajdonosainak levelet ír.

Ez valahogyan így hangzik:

„Igen tisztelt X Úr!

Tizenhatéves gyakorlattal rendelkező autószerelő vagyok. Speciális területem: ... Jelenlegi munkahelyem többé nem nyújtja számomra azt az előmeneteli lehetőséget, amit képességeim és teljesítményem alapján szeretnék megkapni. Ezért előnyösebb helyet keresek. Fizetési igényeim a következők: ... Ha Ön érdekelt egy személyes találkozásban, kérem, írjon nekem *poste restante* a következő címre: ... A kerülő úttal kapcsolatosan megértését kérem. Stabil állásom van, és eddigi munkaadómnak nem akarok kellemetlenséget okozni.”

Az utalás arra, hogy nem akar kényelmetlenséget okozni jelenlegi munkaadójának, elsősorban taktikai célt szolgál. Ugyanis egy új munkaadónak imponál, ha látja, hogy akit fel akar venni, tisztességes a régi

munkaadójával. Ezt gondolhatja: „Ez az ember tisztességesen viselkedik az eddigi munkaadójával, nyilván velem is ilyen lesz.”

Másrészt M.-nek lehet az is az érdeke, hogy jelenlegi főnökének kerülő úton tudomására hozza, hogy új munkahely és magasabb kereseti lehetőségek után kutat.

Ha M.-et ezután a főnöke kérdőre vonja, nem tagadja, hogy új munkahelyet keres. Nyugodtan és tárgyilagosan kifejti álláspontját, mutatva, hogy elszánta magát az érdekeinek jobban megfelelő változtatásra. Nem ez lenne az első eset, hogy egy munkaadó új lehetőséget kínál a munkatársának, amikor az ott akarja hagyni.

Ebben az esetben M. ugyanúgy elérné célját, mintha valóban máshová ment volna: Felhívta magára ellenfele figyelmét, és saját érdekében kihasználta azt.

Második szakasz:

Döntő, hogy az első találkozáskor milyen módon ébresztjük fel a másik figyelmét.

Tételezzük most fel, hogy a lehetőségek közül M. kiválasztotta a neki legjobban megfelelőt. Megállapodtak a személyes találkozásban. M. azt mérlegeli, milyen módszert alkalmazzon, hogy ellenfelénél, vagyis potenciális főnökénél, kezdettől fogva pozitív benyomást keltsen, vagyis felébressze jó szándékú figyelmét, és ezzel előnyös kiindulási pozícióra tegyen szert.

Hadd ismételjem meg röviden, hogy Victor O. Schwab szerint mi az üzletkötés öt legfontosabb lépése:

1. Felkelteni a potenciális vevő érdeklődését.
2. Felmutatni neki azokat az előnyöket, amiket a termék számára nyújthat.
3. Bebizonyítani ezeket az előnyöket.
4. Felébreszteni a vevőben azt az igényt, hogy megragadja ezeket az előnyöket.
5. Rábírní a vevőt a cselekvésre.

Amit itt Schwab mond, pontosan érvényes arra a helyzetre is, amikor M. konfrontál ellenfelével. De érvényes mindnyájunkra, minden nap, minden alkalommal, amikor másoknak valamit „el akarunk adni”. Mindegy, hogy ez a valami termék, vélemény vagy éppenséggel mi magunk vagyunk. De ide tartozik az az eset is, amikor valakit egy olyan cselekvésre akarunk rábírni, amiből előnyünk származik.

M. tehát felírja egy papírra Schwab üzletkötési képletét, és felteszi magának a kérdést: Hogyan járjak el?

Mivel minket itt elsősorban az 1. pont, vagyis az érdeklődés felkeltése foglalkoztat, megvizsgálja, milyen módszereket alkalmazhat:

- az ellenkezőjét teszi annak, amit várnak tőle,
- célirányosan hízeleg,
- célirányosan provokál,
- vagy továbbra is a megkerülő módszert alkalmazza.

Ez utóbbihoz azonban adottaknak kell lenniük bizonyos feltételeknek. Hogy például a nagybátyja vagy valamelyik másik rokona vagy ismerőse a jövőbeni munkaadó iskolatársa vagy törzsasztaltársa legyen. Vagy ugyanahhoz a sportegyesülethez tartozzanak.

Akkor ez az ismerős az első adandó alkalommal ezt mondja a barátjának: „Ide hallgass! Ismerek valakit, aki szeretné otthagyni a vállalatát. Egy klasszis autószerelő. Én mondom neked. Ha a helyedben lennék, elbeszélgetnék vele, mielőtt valaki elszipkázza előled.” A barátja pedig megkérdezi: „Hogy hívják?” És amikor meghallja a nevet, ezt mondja: „Igen, igen. Holnap reggel jöhet egy beszélgetésre.” Majd egy rövid beszélgetés kezdődik, ami felébreszti M. iránt azt a figyelmet, hogy M. találkozása az ellenfelével sikeres legyen.

Összefoglalva a következőket lehet mondani: A megkerülés módszere nem jelent mást, mint bekapcsolni más személyeket, vagy más közegeket – a mi esetünkben ilyenek az újságok –, hogy kapcsolatba kerüljünk az ellenféllel, hogy felébresszük a figyelmét, mielőtt még személyesen találkoztunk volna vele.

6. A keljfeljancsi-módszer

Fiatal riporterként néhány évig olyan főszerkesztő irányítása alatt dolgoztam, aki a következő szabvány mondattal felelt azokra a kifogásokra, amelyekkel munkatársai a sikertelenségüket magyarázták: „Drága barátom, a próbálkozás – semmi. Csak az eredmény számít.”

Ez a mondat rávilágít arra, hogy sok embernek miért nem sikerül magára irányítania mások figyelmét és érvényesítenie szándékait.

„Megpróbáltam, de a többiek nem értettek meg.” Ez a leggyakoribb kifogása annak a mérhetetlenül sok embernek, akiknek nem sikerül előre jutniuk az életben. Saját kudarcukért másokat okolnak. Hadd mutassak be néhány kifogást, amelyeket az elmúlt évben gyűjtöttem:

- Egy tanító: „Megpróbáltam rábeszéléssel elérni a tanulóknál, hogy rendesen viselkedjenek. De nem használt. Most a kemény büntetés eszközéhez nyúltam. Ez az egyetlen nyelv, amit értenek.”
- Egy vezető: „Ötször mondtam el neki, mit kell tennie, mégis az ellenkezőjét tette.”
- Egy alkalmazott: „Pontosan tudom, hogy igazam van, ennek ellenére elutasították a javaslatomat.”
- Egy munkás: „Jobb lett volna, ha kertész maradok, hiszen ezt a mesterséget tanultam. De az önálló vállalkozáshoz nem tudtam összeszedni a szükséges összeget.”

Mindnyájan próbálkoztak, de a siker elmaradt. Ezért aztán feladták. És mindnek volt rá magyarázata. Sok embert ismerek, akik mesterfokot értek el abban, hogy magyarázatokat találjanak kudarcukra. Legtöbbjüknek az ember nehezen szabadul a benyomástól: csak azért próbálkoznak, hogy ez mentségül szolgáljon számukra, és tétlenségükért ne tehessenek maguknak szemrehányást. Bemagyarázzák maguknak, hogy egy rosszul sikerült próbálkozás, amiből az ember semmit sem tanul, többet ér, mintha egyáltalán nem próbálkozik. Mire következtethetünk ebből?

A következőkre:

1. Ha magunkra akarjuk vonni mások figyelmét, bármilyen módszert is alkalmazunk, fel kell készülnünk arra, hogy kudarc érhet.
2. Egy kudarc nem jelent vereséget. Csupán azt mutatja számunkra, hogy valamit rosszul csináltunk, és a következő alkalommal másként kell csinálnunk.

3. Világosan kell látnunk, hogy mindig van egy „következő alkalom”. Rajtunk múlik, egyedül és kizárólag csak rajtunk, hogy feladjuk vagy tovább csináljuk.
4. Semmi hasznát sem vesszük, ha a figyelem felkeltése érdekében hízelgünk, vagy az ellenkezőjét tesszük annak, amit várnak tőlünk, vagy éppen provokálunk, vagy a személyes találkozás előtt információt gyűjtünk az ellenfelünkről –, ha próbálkozásaink nem vezetnek eredményre. Az sem segít nekünk, ha azzal próbáljuk igazolni a sikertelenségünket, hogy a sarokba vágjuk ezt a könyvet, mondván, a benne olvasható tanácsok nem segítettek rajtunk.

A sikert az dönti el, egyedül csak az, hogyan hasznosítjuk ezeket a tanácsokat. Jól jegyezzük meg: *hogyan hasznosítjuk a tanácsokat, nem pedig az, hogyan próbáljuk hasznosítani a tanácsokat.*

„A próbálkozás – semmi. Csak az eredmény számít.” Ez a két mondat olyan mély bölcsességet fogalmaz meg, hogy helyesen tesszük, ha felírjuk egy papírra, amit magunkkal hordunk, hogy időről időre elolvassuk, ami rajta áll. Persze nem a főszerkesztőm találta ki ezt a bölcsességet. Bernard Shaw-tól származik. Ő tudta, miről beszél.

Csak öt évig járt iskolába, mégis híres író lett. 1925-ben még irodalmi Nobel-díjat is kapott. De ne higgyük, hogy mindezt egyetlen próbálkozással érte el.

Először írnok volt egy üzletben, aztán négy évig pénztáros. Aztán elhatározta, hogy az írásból fog megélni, és öt nagy regényt írt. Minden lehetséges kiadónak elküldte Angliában és az USA-ban. De kéziratait visszaküldték.

Hagyta magát Shaw elbátortalanítani a sikertelenségtől? Nem. Színházi kritikus lett, és kezdte írni első darabjait. De ezekkel sem sikerült olyan mértékben magára vonnia a figyelmet, hogy írásaiból megélhessen, ahogyan tervezte.

Nem lett volna elégséges oka rá, hogy visszamenjen pénztárosnak, és legalább annyit keressen, hogy ne kelljen éheznie? De igen, lett volna rá oka. Mégsem tette.

Nem adta fel, hanem egyre állhatatosabban próbálkozott. 21 év kemény munka után végre drámaíróként is tudomásul vették. 21 év után!

Erre a történetre kell gondolnunk, amikor kezünkbe vesszük a cédulát, rajta a felírással: „A próbálkozás – semmi. Csak az eredmény számít.” Vagy amikor csábítást érzünk, hogy másokat hibáztassunk, mert egyetlen próbálkozásunkat, hogy felhívjuk magunkra a figyelmet, nem koronázta siker.

A MANIPULÁCIÓ HARMADIK SZABÁLYA

Bárkinek el tudunk adni bármit, vagy majdnem bármit. Ehhez csupán az kell, hogy ezt a „bármit” megfelelő csomagolásban tálaljuk fel. A csomagolás fontosabb, mint a tartalom.

A csomagolás akkor a leghatásosabb, ha olyan szükséglet kielégítését vagy olyan probléma megoldását ígéri, amely a felkínált tartalommal jól felismerhető kapcsolatban áll.

A tapasztalatok szerint a legtöbb esetben nem számít, hogy megtartják-e a „csomagolásban” benne foglalt ígéretet. A fontos az, hogy a probléma tényleges megoldásának felelősségét sikerüljön áthárítani az ellenfélre.

Végül meghatározó, hogy a csomagolásban foglalt ígérettel milyen mértékben sikerül az ellenfélben elmélyíteni a probléma megoldásába vetett hitet.

A csomagolást nem szabad összekeverni a tartalommal!

A manipuláció harmadik szabálya tehát nem többet és nem kevesebbet mond, mint a következőket:

Ne egyszerűen csak ruhát adjunk el a másiknak. Adjuk el neki az új divat szerinti, a környezetének elismerését biztosító viselkedés iránti igény kielégítését is.

A szabály kimondja továbbá:

Lényegtelen, hogy a vásárlót csodálják-e, merthogy követi a divatot. Elégséges, ha képesek vagyunk ezt olyan hatásosan bebeszélni neki, hogy reménykedjék benne.

Lesz, aki most felháborodottan felkiált, hogy ez nem más, mint balekok primitív átverése. Ha akarod, nevezheted ennek. Azonban nem szabad figyelmen kívül hagynod, hogy éppen ez az a manipulációs módszer, amely a legelterjedtebb, a legsikeresebb, és amelynek újból és újból mindnyájan bedőlünk. És ez életünk minden területére érvényes.

- Ez történik velünk, amikor úgy véljük, hogy egy orvos már csak azért is megfelel a gyógyulással kapcsolatos igényeinknek, mert hát ő orvos.
- Ez történik velünk, amikor feltételezzük, hogy egy bíró már csak azért is segít minket jogaink érvényesítésében, mert hát ő bíró.
- Ez történik velünk, amikor azért szavazunk egy politikai pártra, mert megoldást ígérnek nekünk azokra a problémákra, amelyeket szeretnénk megoldva látni.
- Ez történik velünk akkor is, amikor bízunk abban, hogy gyermekünk tanítója már csak azért is alkalmas a nevelésre, mert hát ő tanító.

A tényleges helyzet az, hogy

- az orvos csomagolása „az egészség”,
- a bíró „az igazságosság” etikettjét viseli,
- a politikai párt csomagolásán rikítóan ez áll: „Mi az Ön jólétéért szállunk síkra!”,
- és a tanító már eleve „a nevelés” fogalmával azonosul bennünk.

Természetesen távol áll tőlem, hogy lebecsüljem a tehetséges orvosok, bírók, pártok vagy pedagógusok teljesítményét, és azt állítsam, nem tesznek meg mindent, hogy a legmagasabb szinten megfeleljenek a követelményeknek. De hát végül is ki vitatná, hogy különbség van a funkciójukból automatikusan fakadó ígéret, vagyis a „csomagolás” és tényleges teljesítményük, vagyis a „tartalom” között?

Vagyis a csomagolást nem szabad összetéveszteni a tartalommal. Egy orvos egész patientúrájára kiterjedő tevékenységét, mint egyének, képtelenek vagyunk megítélni, ezért csak a foglalkozása alapján előlegezzük meg neki azt a bizalmat, hogy képes minket meggyógyítani. A csomagolás tehát fontosabb, mint a tartalom. Ezer gyógyulatlan betege után még mindig kompetensnek tartjuk arra, hogy gyógyítson.

A továbbiakban állításaimat néhány gyakorlati példával illusztrálom. Céлом az, hogy segítségükkel még meggyőzőbben bizonyítsam e manipulációs szabály érvényességét.

Miért van az, hogy egyetlen horgász sem tűz csaliként tortát a horgára, ha pisztrángot akar fogni?

Mi emberek, nem fáradunk el bebeszélni magunknak, hogy értelemmel felruházott lények vagyunk. Mégis sok vonatkozásban úgy viselkedünk, mint a halak.

Egyetlen horgásznak sem jutna eszébe, hogy ha pisztrángot akar fogni, tortát lógasson a vízbe, csak azért, mert ő szívesen eszik tortát. Inkább kukacot vagy legyet tesz a horogra, néha valódit, legtöbbször azonban műlegyet vagy műkukacot. A halak ugyanis buták, és nem veszik észre a megtévesztési manővert.

Mármost függetlenül attól, hogy szeretnénk ezt, vagy sem, mi emberek ugyanilyen módon hagyjuk, hogy horogra akasszanak bennünket. Más feltételek között, de pontosan ugyanolyan eredménnyel.

Pár évvel ezelőtt néhány komolyan öltözött úr jelent meg a tiroli hegyek egyik eldugott völgyében. Egy elegáns amerikai kocsiban érkeztek, és sorra látogatták a parasztokat. Elektromos készülékeket, háztartási berendezéseket árultak, részletre. Ahol csak megfordultak, mindenütt vettek tőlük. Hűtőpultokat, rádiókat, televíziókat és különböző háztartási berendezéseket. A parasztok aláírták a vételi szerződéseket, és örültek, hogy végre hozzájuthatnak olyan dolgokhoz, amelyek megkönnyíthetik életüket és munkájukat.

Aztán a berendezések meg is érkeztek a parasztokhoz. Csupán egy bökkenő volt: ebben a völgyben még nem volt elektromos áram, és semmi remény sem volt arra, hogy a közeljövőben bevezetik.

Később néhányan vonakodtak fizetni a leszállított áruért. Azt mondták, félrevezették őket. Ez azonban nem segített rajtuk. A bíróság úgy döntött, hogy amennyiben a vevő szabályszerűen aláírta a szerződést, benne foglalt kötelezettségeit teljesítenie kell. Természetesen a szerződésben egyetlen szó sem volt arról, hogy ésszerű lenne, ha a vevő a berendezésekhez elektromos áramot is kapna.

Az is teljesen mellékes volt, hogy a komoly benyomást keltő urak minden hájjal megkent csalók voltak, akik, noha közvetlenül nem is mondták, de a parasztok számára mégis hihető módon úgy viselkedtek,

mintha tudomásuk lenne arról, hogy csupán néhány hét kérdése, és a régen vágyott elektromos áramot bevezetik a völgybe.

Mivel a parasztok már évek óta vártak erre, hinni akartak benne. Egyikük sem szentelt akár egyetlen percet sem annak, hogy elgondolkozzék, vajon indokolt-e részükről ekkora bizalom. A döntéshez elég volt meghallaniuk, hogy a szomszéd már több berendezést is vett. Ami egyébként igaz is volt.

Ezért aztán a városból jövő komoly urakat nem házaló eladókként kezelték, hanem egy jobb világ hírnökeiként, akiknek hálásaknak kell lenniük, hogy vették a fáradságot, és eljöttek ebbe a távoli völgybe, hogy a modern eszközökkel boldoggá tegyék őket.

Feltehetjük a kérdést: aláírták volna a parasztok a szerződést, ha mondjuk jön egy férfi motorkerékpáron, kicsit porosan, és ezt mondja nekik: „Barátaim, mindnyájan tudjuk, hogy még évekig kell várniuk, hogy azt az átkozott elektromos áramot bevezessék ebbe a völgybe. De a raktáramban ott porosodik egy csomó hűtőszekrény, televíziós készülék és mindenféle elektromos háztartási gép. Vegyétek meg, különben csődbe megy a vállalkozásom. A feleségem és a gyerekeim éhezni kényszerülnek, és egy másik állást kell keresnem.”

Természetesen mindenki kinevette volna, és még hetek múlva is arról a bolond fickóról beszéltek volna vasárnap a templomba menet, aki elektromos készülékeket akart rájuk sózni, noha a völgyben nincs elektromos áram. Mi az végül is, ami a komoly urakat megkülönböztette ettől a motorostól? Hiszen ugyanazokat az árucikkeket ajánlották. Ugyanazok voltak a körülmények. A különbség csupán az, hogy más lett volna az ajánlat „csomagolása”. Az urak a horogra egy csinos kis műlegyet tettek. A másik csupasz horoggal próbálkozott.

Valószínű, hogy a parasztok történetét olvasva sokan önelégülten mosolyognak, mondván, ilyesmi velük nem fordulhatna elő. Ne vessenek csak! Egyben azonban biztosak lehetnek: ilyesmi velük is megesik. Mindnyájunkkal megesik. Ismét és ismét, amíg csak élünk. Hogy miért? Azért, mert azt akarjuk, hogy megessék velünk.

Példaként elmondok egy esetet, ami velem történt. A szekrényemben évek óta ott lóg egy szürke, finom piros csíkozással mintázott öltöny. John Weitz amerikai divattervező szerint készült, és akkoriban odaát a szakma kiválóságai ezt viselték, legalábbis nekem ezt mondták.

Az öltöny zakója egygombos, zsebei ferdén vágottak. A bélés ibolyaszín. Vettem hozzá egy azonos színű speciális John Weitz-mintájú nyakkendőt és

díszsebkendőt. A nadrágszárok érzésem szerint kicsit szűkek voltak, de akkor azt mondták nekem, hogy az Egyesült Államokban most pontosan ez a divat. Mindent összevetve, az öltöny, amely néhány feltűnő apróságot tartalmazott, méregdrága volt, és csak azért, mert éppenséggel egy John Weitz-modell. Még ma is emlékszem, amint ezt mondtam az eladónak: „Átkozottul drága ez az öltöny.” Szégyentelenül vigyorgott és ezt válaszolta: „Igen, igen, ezek a fickók jól megfizetik a nevüket.” De ezen túl fizettem még a híres üzlet nevéért, ami egy darabka selyemre volt felírva arannyal, és be volt varrva a bélésbe.

Mindezt tudtam, mégis megvettem az öltönyt. Valójában már néhány nappal korábban eldöntöttem a dolgot, amikor az újságban egy cikket olvastam erről a Mr. Weitzről, aki éppen a városunkban tartózkodott, hogy modelljeit – olyan szépen mondták – bemutassa a nagyközönségnek. A cikkben utaltak is arra, hogy az öltöneyei nem a legolcsóbbak, de nem is célja a Mesternek, hogy mindenki vásárolja őket. A John Weitz-modellem mindenesetre alig viselten ott lóg a szekrényemben. Hamar rájöttem ugyanis, hogy az egygombos zakó szörnyen félrecsúszik, ha a jegyzetfüzetemet az egyik, a pipámat pedig a másik belső zsebbe teszem. És a nadrág szára is túlságosan szűk volt számomra.

Csupán egyetlen kérdés marad: Miért vettem meg ezt az öltönyt? Őszintén megmondom: azért, mert ugyanúgy hagytam, hogy John Weitz átrázzon engem, mint ahogy a tiroli parasztok hagyták, hogy átrázzák őket a komoly urak. Ugyanis akkor egyáltalán nem volt szükségem öltönyre, még kevésbé olyanra, amelynek a zakójába nem lehetett kényelmesen beletenni egy jegyzetfüzetet és egy pipát. Biztos vagyok abban, hogy egyikünknek sem okoz különösebb gondot, hogy legalább öt példát találjon a saját életéből, amikor hasonlóan „horogra vették”.

Senki sem védi érdekeinket, ha ez hátrányára van. Ezért a mindenre kiterjedő manipulációs játszmákban érdekeinket csak magunk vagyunk képesek megvédeni

Ez a könyv felhívás akar lenni arra, hogy kiszakítsuk magunkat a manipulált embertömegre kiosztott passzív szerepből, és ehelyett a saját érdekünkben aktívan kezdjünk manipulálni. Nemcsak attól kell óvakodnunk, hogy mások manipulációjának legyünk áldozata, hanem képeseknek kell lennünk profitálni abból, hogy mások nem látják át a manipuláció összefüggéseit.

Az elmúlt években divatossá vált, hogy elítéljék azokat a módszereket, amelyeket professzionális manipulálók alkalmaznak a reklámban, a médiákban és a politikában. Az úgynevezett „kisembert” úgy mutatják be, mint aki e fondorlatok száanalomra méltó áldozata, mert védtelenül ki van nekik szolgáltatva. Sokkal kevésbé vizsgálták eddig azt a kérdést, miért manipulálják olyan átfogóan ezt a „kisembert”, a másnak ezt a tömegemberét. A tudós Ernesto Grassi a tömeg részeként viselkedő egyének tipikus jellemzőiként az alábbi négy ismérvet sorolja fel:

1. *Anonimitás.* Az egyéni, másoktól eltérő viselkedés – mondja Grassi – elpárolog a szenvedélyek bűvöletében, és helyére az ösztönös, tömegérzelmekből fakadó reakció lép.
2. *Az érzelmek eluralkodása.* Az értelem helyét az érzelmek és az ösztönök foglalják el. Ez magyarázza, hogy a tömeg olyan könnyen befolyásolható. Ugyanis nem megfontolás és mérlegelés alapján cselekszik – kizárólag az érzelmei vezérlik.
3. *Az intelligencia eltűnése.* A tömeg intelligenciája a tömeget alkotó egyének intelligenciája alá süllyed. Aki el akarja nyerni a tömeg tapsát, annak az alsó intelligenciahatárhoz kell igazodnia, és mellőznie kell a logikus érveket. A másokkal megosztott közös élmény fokozza az izgalmat. A tömeg hiszékeny – ez a tény újból és újból igazolódik. Kritikátlanul bedől az egymást követő demagóg szónokoknak még akkor is, ha ezek állításai és érvei sok vonatkozásban szöges ellentétben állnak egymással.

4. *Eltűnik a személyes felelősség.* Annak mértékében, ahogyan az egyén lemond saját szenvedélyeinek ellenőrzéséről, elveszti személyes felelősségérzetét, és belerántható olyan cselekedetekbe, amelyeket sosem követne el, ha egyedül kellene kiállnia a nyilvánosság elé.

Ma már – kevés kivétellel – fokozatosan mindnyájan tömegemberekké váltunk, azokkal az ismérvekkel, amelyekre Ernesto Grassi mutatott rá. Ismételjük meg ezeket röviden:

- Anonimitás.
- Az érzelmek uralma a viselkedésben.
- Az intelligencia eltűnése.
- A személyes felelősségérzet eltűnése.

Miért vált mindez lehetségessé? Azért, mert széles e világban senki sem érdekelt abban, hogy kritikus gondolkozásra képes, önérvényesítő egyéniségeket – ha úgy tetszik, individualistákat – neveljen.

Még egyszer, teljesen félreérthetetlenül megfogalmazva:

- Szüleink életünk első percétől kezdve azt akarják, hogy azt tegyük, amit számunkra helyesnek tartanak. Zavarja őket, ha órákon át bömbölünk, még ha ebben örömünket is leljük. Egyetlen anya sem szeretné hallani, hogy „az ön gyermeke egy kicsit soványka”. Ezért aztán állandóan tömnek bennünket, akár akarjuk, akár nem.
- Melyik tanító akar olyan diákokat, akik rámutatnak a hibáira, és azt követelik, hogy másként csinálja a dolgokat, mint ahogyan a tantervben áll?
- Egy vezető mindent megtesz az ellen, hogy beosztottai odaálljanak elé, és megmondják neki: alkalmatlan feladatának ellátására.
- A bürokrácia nem tud mit kezdeni az egyéniségekkel, mert alapját olyan szabályok képezik, amelyek mindenkre, vagyis az átlagemberre vonatkoznak.
- A gazdaság nem képes mit kezdeni a kritikus gondolkodású, egyéni ízlésű vásárlókkal. Tömegízlésű átlagfogyasztókra van szüksége, akik vakon követik a számukra előírt divatot.

E tömeges manipuláció eredményeként olyan tulajdonságokkal rendelkező emberek lettünk, akiket Grassi leírt.

Senki sincs, aki megmondaná az egyénnek, mi az, ami *neki* jó. Senki sincs érdekelve abban, hogy olyan cselekedetekre szólítson fel bennünket, ami nekünk hasznos, neki pedig káros. És joggal.

A mi feladatunk tehát, külön-külön mindegyikünké, hogy gondoskodjunk saját érdekeinkről. Miért ne lenne hát igazolható, hogy ezt olyan viselkedéssel és olyan módszerekkel tesszük, amelyeket velünk szemben alkalmaznak?

Most jutottunk el ahhoz a ponthoz, ahol az eddig elmondottakból bizonyos következtetéseket vonhatunk le további magatartásunkra vonatkozóan:

1. következtetés:

Nyissuk fel a „csomagolást” és elfogulatlanul vegyük szemügyre a tartalmat! Vizsgáljuk meg, mi a valós értéke!

Sokaknak úgy tűnhet, hogy a csomagolás és a tartalom kapcsolatát megfogalmazó harmadik manipulációs szabálynak inkább a védekezés, mint a támadás szempontjából van jelentősége. Kivételt képeznek természetesen a tapasztalt üzletemberek és a professzionális üzletkötők, akiknek főfoglalkozása a csomagolással való manipuláció. De hangsúlyoznom kell, hogy e könyv nem azért írja le a manipulációs szabályokat, hogy a professzionális manipulálókat segítse abban, hogy még ravaszabbul manipulálhassák az embereket. Könyvem elsősorban azokhoz szól, akik tudatlanságból eddig a manipuláltak közé tartoztak. Nekik kell olyan ismereteket és tanácsokat meríteniük belőle, amelyek megkönnyítik számukra, hogy felismerjék a manipulációt, és saját érdekükben felhasználják annak eszközeit.

Ezért, ha a leírtak eredményeként az olvasó az eddiginél kritikusabban veszi szemügyre azokat a csomagolásokat és ígéreteket, amelyekkel az élet minden területén naponta elhalmozzák, és megtanul átlátni ezeken, jelentős változás következhet be az életében.

„Az érzelmek uralma a viselkedésben, ... az intelligencia és a személyes felelősségérzet eltűnése” – mondja Ernesto Grassi – a mai tömegember jellemzői. Ezzel rámutat arra a kritikátlan hitre, amivel azokat az ígéreteket

fogadjuk, amelyekbe burkolva különböző tartalmakat naponta „eladnak” nekünk. Másrészt a dolgok kritikus vizsgálata – együtt a manipulálásunkra bevetett módszerek ismeretével – lehetővé teszi számunkra, hogy megvédjük és érvényesítsük érdekeinket. Pontosan ez az előfeltétele annak – mint ahogyan a figyelemfelkeltés fontosságát hangsúlyozó második manipulációs szabálynál láttuk –, hogy passzívan kiváró személyből aktívan manipuláló személlyé váljunk.

2. következtetés:

Tisztázzuk valós szükségleteinket, és magunk állapítsuk meg azokat az igényeket, amelyeket ezekkel a szükségletekkel összekapcsolunk.

A legtöbben azért válnak a csomagolás-ígéreték áldozatává, mert nem ismerik pontosan szükségleteiket. Ezzel állandó lehetőséget nyújtanak az „eladónak”, hogy újabb és újabb szükségleteket beszéljenek be nekik, és ezek kielégítése érdekében vásároljanak.

Ha pontosan meghatározzuk a szükségleteinket, méghozzá azokat, amelyeket magunkra nézve valódiaknak és érdemieknek ismerünk el, ezzel olyan mércéhez jutunk, amelyet minden egyes ajánlat értékelésénél fontos kritériumként alkalmazhatunk.

Személyes szükségleteink megállapítása elválaszthatatlanul kapcsolódik minden egyes szükséglet személyes értékeléséhez.

Hadd mutassak be erre egy példát. Egyik ismerősöm márkás női fehérneművel kereskedő cég üzletkötője volt egy közel egymillió lakost számláló régióban. Évek során felküzdötte magát a cég legjobbjai közé. A kiemelkedő forgalom elismeréseként rendszeresen kapott jutalmat, értékes ajándékokat.

Nemrégén egy kisebb konkurens cég ajánlatot tett neki, hogy lépjen be hozzájuk. Magasabb jövedelmet kínáltak neki, és azt a lehetőséget, hogy maga állítsa össze az értékesítési kollekciót. Erre eddig nem volt lehetősége. Ezzel szemben a cég nem nyújthatta neki azt a hosszútávú biztonságot, amit az eddigi.

Amikor ismerősöm megemlítette a dolgot, azt javasoltam neki, vizsgáljuk meg közösen a döntést, elemezve személyes szükségleteit. Úgy kezdtük, hogy felsorolta azokat, amelyeket különösen fontosnak tartott:

1. Elég pénz, hogy mindent megkaphasson, amit családjával együtt szeretne. Ezek közé tartozott egy családi ház a városban és valahol egy telek, ahol kertészkedéssel töltheti a hétvégeket.
2. Egészség és a fizikai állóképesség fenntartása. Ehhez időre van szüksége, hogy űzhesse kedvenc sportját, a futballt. Ezen kívül síelés télen, az ehhez szükséges anyagiakkal, hogy fedezni tudja a szállodát és egyebeket a kedvelt téli üdülőhelyeken.
3. Biztonság öreg korra.
4. Az egyéni teljesítményből fakadó elégedettség, öröm, amelyet hivatásának gyakorlása nyújt számára. Munkája ne váljék lélektelen rutinná.
5. Boldog házasság, amely olyan kikötő marad számára, ahová mindig visszatérhet, hogy nyugalmat találjon, különösen, ha olyan munkája van, ami sok idegeskedéssel és problémával jár.

Felsorolt még további szükségleteket is, ezek súlya azonban csekély volt a döntés szempontjából.

Ismerősöm régi cégénél az említett szükségletek többé-kevésbé ki voltak elégítve. Noha valamivel kisebb volt az alapfizetése, a hosszú távú biztonság garantáltabb volt. Az új cégnél viszont egyáltalán nem volt biztos, hogy a következő évben sikerül-e áttörést elérnie a piacon. Az új helyen egy ideig több lenne a munkája, vagyis kevesebb ideje maradna sportra és kertészkedésre.

Ennek ellenére az új munka mellett döntött. Mindössze egyetlen szempont alapján: mert az új cég „az önálló teljesítményen nyugvó elégedettség” optimális lehetőségét ígérte neki. Lehetősége nyílt, hogy maga állítsa össze a kollekciót. Ez volt az, ami alapvetően meghatározta döntését.

Szeretnék rámutatni arra, hogy ismerősöm a döntést lényegében csak ígéretre alapozta. Olyan ígéretre, amelynek teljesíthetősége abban az időpontban aligha volt ellenőrizhető.

Foglaljuk össze az eddigieket:

- A konkurens cég azért akarta ismerősömet, hogy egy meghatározott területen növelje forgalmát, ugyanakkor megfossza versenytársát az egyik legjobb üzletkötőjétől.

- Ismerősöm egyetlen kielégítetlen szükséglete a régi cégénél az volt, hogy kevés lehetőséget látott önállóságának növelésére, és félt, hogy munkája ezáltal hamarosan lélekölő rutinná változik.
- Ismerősöm tárgyaló partnere, aki a manipulációs játszmában ellenfele volt, helyesen ismerte fel ezt. Ezért a kívánságát olyan ajánlatba csomagolta (saját kollekció összeállítása), ami e szükséglet kielégítésének ígéretét tartalmazta.
- Ezzel, anélkül, hogy ígéretének megalapozottságát bizonyítania kellett volna, az új cég képviselője felébresztette a reményt, hogy kielégítheti egy eddig ki nem elégített szükségletét.
- Mikorra majd ezt az ígéretet teljesíteni kell, az ismerősöm már olyan mértékben azonosul új munkájával, hogy maga is kielégítő magyarázatot fog találni rá, miért nem teljesítették az ígéretet olyan mértékben, ahogyan várta.

E példa mutatja, milyen fontos, hogy ismerjük szükségleteinket, és képesek legyünk tárgyilagosan értékelni őket. Ezzel csökkenthetjük annak veszélyét, hogy a manipulatív játszma során ellenfelünk a saját előnyére aknázza ki szükségleteinket.

3. következtetés:

Tanuljuk meg az érdekeinket úgy becsomagolni, hogy a manipulációs játszmaiban ellenfelünk saját szükségletének kielégítését lássa bennük.

Ezt három lépésben kell megvalósítanunk:

1. Tanulmányozzuk az ellenfél szükségleteit!
2. Határozzuk meg az érdekeink csomagolásához leginkább megfelelő szükségletét!
3. Ha rájöttünk, hogy ellenfelünk kedvenc étele a torta, tegyük ezt a horogra még akkor is, ha magunk szívesebben ennénk hortobágyi palacsintát.

Egy alkalmazási példa a hétköznapiakból:

Egyik kollégám felesége heteken át arra panaszkodott, hogy tízéves kislánya semmilyen módon sem vehető rá, hogy gyümölcsöt egyen. Bárhogyan is érvelt, semmi sem vezetett sikerre.

Kislánya a híres énekes, Adamo csodálója volt, akinek fényképeit kivágta a lapokból, és teleragasztotta velük a szobáját. Az anya egyáltalán nem osztozott lányával ebben a csodálatban. Az egyik nap azonban feltűnt neki egy nagy kép, amely Adamót mutatta az otthonában. Egy hosszú asztalnál ült a gyermekével. Előtérben egy óriási tál, csodálatos almákkal, banánokkal, narancsokkal és szőlőfürtökkel. Mindez olyan ínycsiklandóan nézett ki, hogy az ember szájában összefutott a nyál.

Megvette a képet, szépen bekereteztette, beüvegeztette, és felakasztotta lánya szobájában. Talán az énekes határtalan csodálata, vagy pusztán az az öröm, hogy most már az édesanyjának is tetszik a kedvence, ledöntötte a falat: attól a naptól kezdve nem állt ellen, hogy elfogyassza az előírt napi vitaminadagot.

Ez az anya biztos, hogy semmit sem hallott a manipuláció harmadik szabályáról. Ösztönösen alkalmazta. Végül is az emberek befolyásolásának egy magától értetődő alapelvéről van szó. Csak hozzászoktunk, hogy saját kívánságainkat olyan énközpontúan toljuk előtérbe, hogy az „adás-vételi” tárgyalás során teljesen figyelmen kívül hagyjuk a másik érdekeit. Igaz: e manipulációs szabályt azért alkalmazzuk, hogy a saját érdekeinket érvényesítsük, a siker azonban mégis attól függ, mennyire vagyunk képesek olyan érzést ébreszteni a másokban, hogy ami történik, az ő javát szolgálja.

Olyan ár ez, amelyet érdemes megfizetnünk.

A MANIPULÁCIÓ NEGYEDIK SZABÁLYA

Egy állítás annál hihetőbbé válik, minél következetesebben és meggyőzőbben ismétlik.

Ha valamilyen állítás helyességét azzal támasztják alá, hogy mások már hisznek benne, felébresztik bennünk azt az igényt, hogy igazodjunk a többiekhez.

Egy állításban megfogalmazott *üzenet* elfogadásának készsége a címzett részéről az állítás ismétlésének számával növekszik. Ez a hatást az ismétlés következetességével megsokszorozódik. Ez elősegíti, hogy a manipuláló személy szándéka – vagyis az „üzenete” – eljusson a manipulált személyhez, és az sajátjaként elfogadja.

Mi történik, amikor valaki ugyanazt az üzenetet többször is hallja?

Sok ember azért sikertelen akaratának érvényesítésében, mert túl korán feladja. Maguk elé tűznek egy célt, és nekimennek az ellenfélnek, hogy egyetlen hórukkal legyőzzék. Néha aztán csodálkozva tapasztalják, hogy elutasítással vagy ami a legkevesebb, bizalmatlansággal találkoznak.

Sokak lelkesedése ilyenkor lelohad. Meginog a hitük, hogy céljuk elérhető. Talán tesznek még egy-két bizonytalan próbálkozást, de ha ismét sikertelenek, reménytelennek ítélve, végleg feladják.

Nagy ritkán magukat hibáztatják a kudarcért. Sokkal gyakoribb azonban, hogy mindenféle kifogást találnak arra, miért nem úgy alakultak a dolgok, ahogyan elképzelték. Duzzognak, mérgelődnek, önbizalmuk meginog.

Közben naponta halljuk, milyen meghatározó szerepe van az ismétlésnek az emberek befolyásolásában, saját magunkon is érezzük e manipulációs szabály hatását, mégsem jutunk el odáig, hogy mindebből levonnánk a megfelelő következtetést saját magatartásunkra és tevékenységünkre nézve.

Kozmetikumokat, autót, mosószert, fogpasztát vagy borotvát forgalmazó cégek közül egyik sem elégedne meg azzal, hogy amikor új termékkel jelenik meg a piacon, mindössze egyetlen újsághirdetést jelentessen meg, vagy beérje egyetlen tévéreklámmal.

Ezek az emberek éves programokban gondolkoznak, olyan fogalmakkal dolgoznak, mint „bevezető reklámkampány”, „emlékeztető reklám”. Széles fronton támadják ellenfelüket, a potenciális fogyasztót. Mindenütt jelen vannak: az újságok hirdetéseiben, a tévében, a rádióban, a plakátokon, végül a boltokban, áruházakban.

Mindenütt ugyanazt az üzenetet harsogják, amíg senki sem lesz képes elmenni mellette úgy, hogy ne hallja meg. Aki ma nem látta vagy nem hallotta, annak holnap vagy holnapután meg kell hallania.

És mi történik? Váratlanul százezrek vagy milliók számára válik ismertté és ismerőssé egy sztár vagy egy szlogen, akiről vagy amiről egy fél évvel korábban még csak nem is hallottak.

Ha már a reklámnak sikerült ismertté tennie egy dolgot, csak rövid időbe telik, amíg a tömeg felfogja az üzenetet: elhiszik az ígéretet, követik a felszólítást és vásárolnak, vásárolnak, vásárolnak.

Így adnak el termékeket, programokat és ideológiákat. Ugyanezzel a módszerrel. Mi indokolná tehát, hogy ne alkalmazzuk ezeket a sikeresnek bizonyult módszereket, amikor a hétköznapi manipulációs játszmái során ellenfelünkkel szemben érvényesíteni akarjuk szándékainkat?

Amikor néhány évvel ezelőtt találkoztam egy volt iskolatársammal, felidéztünk egy régi eseményt. A dolog majd' két évtizeddel korábban történt, és ismeretségi körünkben szinte mindenkit csodálkozásra késztetett. Az történt, hogy a barátom feleségül vette az egyik legcsinosabb és legérdekesebb lányt, akinek a kezéért tucatnyian hiába versengtek. Legtöbbjük jobb kinézésű volt, mint az ismerősöm, fürgébbek, sportosabbak voltak, jobb állásuk volt. „Miért éppen téged választott?” – kérdeztem a barátomat. Tűnődve elnevette magát, aztán ezt mondta: „Meg voltam róla győződve, hogy én vagyok számára az egyetlen alkalmas férj. Ezt mondtam neki állandóan, másfél éven keresztül.”

Ehhez tudni kell, hogy a hölgy, akinél a barátom megkezdte hódítási kampányát, már egy másik férfi jegyese volt, és az említett másfél évből fél évet külföldön töltött. Később síelés közben eltörte a lábát, és két hónapig feküdt törött lábbal egy vidéki kórházban.

De bárhol is volt, bárki is volt, aki éppen akkor udvarolt neki, iskolatársam felkutatta, és mindig ugyanazt a gondolatot szuggerálta neki: „Számodra én vagyok az egyetlen megfelelő férj.” Természetesen nem mindig használta ezeket a szavakat. Néha szavak helyett a virágok beszéltek, apró ajándékok, levelek, egy könyv, benne kedves ajánlással. De minden egyazon célt szolgált.

Noha ez a lány – mint utólag beismerte – kezdetben észre sem vette, később pedig kissé ütődöttnek tartotta, végül mégis belátta, hogy nálánál valóban nem találhat jobb férjet.

Kétség sem fér hozzá, hogyan végződött volna ez az eset, ha az ismerősöm két vagy három próbálkozás után feladja. Addigra a fiatal hölgy már észrevette őt, és az ő szavaival fogalmazva, már enyhén ütődöttnek is tartotta. De magát teljesen ütődöttnek tartotta volna, ha komolyan foglalkozott volna azzal a gondolattal, hogy feleségül menjen hozzá.

Min múlt, hogy végül mégis ezt tette?

Vizsgáljuk meg még egyszer, hogy miközben a lány következetesen manipulatív befolyás alatt volt, az idő előrehaladásával milyen változások következtek be nála.

Ahogy iskolatársam szavaiból kivettem, a dolog így történhetett:

1. Fázis

Észrevette őt azon nagyszámú fiatalember egyikeként, akik mindent elkövettek, hogy magukra vonják a figyelmét.

2. Fázis

„Meglehetősen ütődöttnek” tűnt számára. Ez azt jelenti, hogy már véleményt alkotott róla, ami, noha nem volt túl hízelgő a férfira nézve, de mégiscsak vélemény volt.

3. Fázis

Amikor a lány külföldön volt, a férfi érdeklődése a többiekétől eltérően nem csökkent iránta. Éppen ellenkezőleg. Vette a fáradságot, hogy megtudja a címét, és rendszeresen kedves leveleket írjon. A lány először vonakodott, hogy válaszoljon. Aztán mégis válaszolt, noha nem tudta pontosan megmondani magának, miért teszi.

Ezzel a férfinak sikerült kimozdítania a lányt az irányában mutatott passzivitásából: elérte, hogy aktívan foglalkozzék vele és azzal, amit írt.

4. Fázis

A rendszeressé váló levelezés segítségével a férfi most egyre jobban saját személyére vonta a lány figyelmét. A szülőhazájával való állandó kapcsolatot jelentette számára, amihez a lány fokozatosan hozzászokott.

Amikor a férfi szándékosan késlekedett a válasszal, a lány maga írt, aggódva, nem történt-e vele valami. Ilyen apró fogásokkal a fiú óvatosan, de következetesen egyre jobban magához kötötte a lányt.

A lány eljutott oda, hogy a férfival való kapcsolata – legalábbis több ezer kilométeres távolságból – szükségletté vált számára.

5. Fázis

Amikor a lány hazajött, kapcsolatuk észrevehetően hűvösebbé vált. A barátom nem tudta igazán megmagyarázni ennek okát. Csak később, amikor már házasságok voltak, és szóba került a dolog, akkor vallotta be a nő, hogy

részéről ez egy utolsó menekülési kísérlet volt. Váratlanul tudatára ébredt, hogy olyan kapcsolat alakult ki közöttük, amelyet nem ő irányít, és ez sértette női hiúságát.

6. fázis

Valószínűleg egy „azért se” reakció volt, amikor a szabadság alatt elment síelni egy másik férfival. A férfit nagyon feldühítette a balesete, és amikor lejárt a szabadsága, hazautazott, otthagya a lányt.

Ismerősöm azonban gyorsan túltette magát a kiábrándulásán, amit a dolgok nemkívánatos alakulása váltott ki benne. Virágokat küldött a lánynak, és többször is meglátogatta.

A lány a kórházban foglalkozott először azzal a gondolattal, hogy talán mégis ez a férfi lenne számára a jobb férj.

Vagy, hogy Victor O. Schwab nyelvén fogalmazunk: A lányban felébredt a szükséglet, hogy kiaknázzon egy előnyt, ami lehetőségként megjelent előtte.

Elismerem, hogy felületesen olvasva ez a történet érzélgősnek tűnhet. Felületesen olvasva! Valójában azonban a legfényesebb bizonyíték a negyedik manipulációs szabály hatékonyságára. Hogyan hangzik ez a szabály? „Egy állításban megfogalmazott üzenet elfogadásának készsége a címzett részéről az állítás ismétlésének számával növekszik. Ez a hatás az ismétlések következetességével megsokszorozódik.”

Önbizalmunk annak mértékében növekszik, amennyire elbizonytalanítjuk ellenfelünket

Szem előtt kell tartanunk, hogy egész életünk állandó váltakozás az aktivitás és a passzivitás, a biztonság és a bizonytalanság, a támadás és a védekezés, a siker és a kudarccsal állapotai között.

Állandóan ide és oda mozgunk ezen ellentétes pozíciók között. Egyszer sikeresek vagyunk ebben, aztán pedig sikertelenek vagyunk abban. Aligha van olyan ember, aki mindig, mindenben csak sikeres, mint ahogy aligha van olyan, aki mindenben, mindig csak sikertelen.

Életünk tehát egy állandó mozgás a siker és a kudarccsal között. Tőlünk magunktól függ, hogy döntően a kudarccsal vagy a siker térfelén mozgunk-e.

Ez olyan automatizmus, amely alól nem vonhatjuk ki magunkat. Nem is kell ezt akarnunk. Éppen ellenkezőleg. El kell fogadnunk, hogy életünknek ugyanúgy elválaszthatatlan része a kudarccsal, mint a siker. Még egy lépéssel azonban tovább kell mennünk: ismét és ismét ezt kell mondanunk magunknak:

Mivel lehetetlen, hogy teljesen elkerüljem a kudarcot, elhatározom, hogy minden kudarcból igyekszem a legtöbbet tanulni.

Ez rendkívül fontos elhatározás. A kudarccsal ugyanis két módon hathat ránk:

1. Ha minden elszenvedett kudarcra úgy tekintek, mint valami végérvényes vereségre, ez csökkenteni fogja az önbizalmamat. Azt fogom magamnak mondani: „Ezt nem tudom megcsinálni, értelmetlen dolog ismét megpróbálkozzom vele.” Hamarosan már odáig jutok, hogy nem is próbálkozzom bizonyos dolgokkal, mert már előre meg vagyok róla győződve, hogy: „Úgysem fog sikerülni, minek próbálkozzam meg hát vele egyáltalán?”

Vagyis minél gyakrabban tekintek egy kudarcra úgy, mint ami végérvényes, annál mélyebben ásom alá az önbizalmamat. Fokozódik a bizonytalanságérzésem.

2. Viszont, ha minden kudarcra úgy tekintek, mint ami egy próbálkozás a sok egymást követő olyan próbálkozás-láncolatban, amely

elengedhetetlen, hogy megvalósítsak egy célt, akkor ezt fogom mondani: „Rendben. Ez nem sikerült. Most végiggondolom, mik voltak a kudarc okai. Azokkal a tapasztalatokkal, amelyeket egy ilyen elemzés nyújt, újból nekilátok, azonban most már a nagyobb siker reményével. Újból és újból, amíg végül sikerülni fog.”

Az, hogy e két lehetőség közül melyik jellemzi a kudarchoz való viszonyunkat, egyben meghatározza a beállítottságunkat és a további magatartásunkat is.

Az „A” esetben a kudarcok ismétlődése egyre növekvő bizonytalanságot vált ki bennünk. Ez bénítja a kezdeményezőkészségünket, és arra vezet, hogy egyre alacsonyabb célokat tűzünk magunk elé.

A „B” esetben az a beállítottság, hogy: „Ha nem sikerül az első próbálkozásra, megpróbálom másodszor, harmadszor, negyedszer, és minden alkalommal felkészültebben”, azt eredményezi, hogy az önbizalmam, ha nem is növekszik, de nem inog meg.

Mivel feltehető, hogy próbálkozásaim ismétlődésével bekövetkeznek a sikerek, nagy a valószínűsége annak, hogy e sikerek mértékében növekszik az önbizalmam, ami viszont tovább ösztönöz.

Mivel itt elsősorban az ismétlés elvéről és a benne rejlő pozitív lehetőségekről beszélünk, szeretném ezek fényében összefoglalni az eddigieket:

Amikor egy cél elérésén fáradozunk, valahányszor megismételjük próbálkozásunkat, növekszik annak a sikernek a valószínűsége, amelynek forrása a nagyobb önbizalom. A magabiztosság és a magabiztosság hiánya – ez az a két ellentétes pólus, amelyek az ismétlési elv alkalmazásánál szerepet játszanak.

A manipulatív manővert az önbizalom pozíciójából kell megindítanom és megvalósítanom. Közben törekednem kell arra, hogy az ismétlésben mutatott magabiztossággal fokozatosan elbizonytalanítsam ellenfelemet, és az üzenetemet egyre nagyobb erővel legyek képes biztonságként ajánlani neki. Mindaddig ezt teszem, amíg aztán az üzenetem biztonságában meg nem látja azt az előnyt, amelyet érdemesnek tart kiaknázni a maga számára.

Pontosan erről volt szó az iskolatársamról szóló példában. Ez minden reklámkampány lényege, függetlenül attól, hogy az milyen társadalmi

síkon, milyen üzenetet akar belénk sulykolni.

Befejezésül további két esetet ismertetek, amelyek mutatják, mennyire hatásosan működik az ismétlési elv. Az egyik egy álló héten át beszédtem a városban, a másikat az újságokban olvashattuk.

Négy úr, nevezzük őket X-nek, Y-nak, W-nek és Z-nek, egy neves futballcsapat mérkőzésére külföldre utazott. A mérkőzés után, amelyet a csapatuk megnyert, igen-igen emelkedett hangulatban voltak. Több órán át iszogattak egy étteremben. Nem takarékoskodtak az alkohollal.

Ekkor az egyiküknek támadt egy ötlete: „Barátaim, kedvem szottyant egy jó kis nőre!” Egy kis mulatóban végül találtak olyan hölgyet, aki kész volt azt az élményt nyújtani számukra, amit ettől az eseménytől vártak. Elmentek a hölgy lakására, ahol mind a négyen megtalálták a számításukat. Természetesen a hölgy is. Ezzel úgy tűnt, minden lezárult.

Néhány nappal hazaérkezésük után X úr felhívta Y kollégáját, és a következő komor bejelentést tette: „Te, úgy tűnik, hogy az élvezetek túl sikerült felszednem egy nemibetegséget is.” Y, vidám fickó lévén, aki mindig kész, hogy másokat megtréfáljon, értésére adta X-nek, hogy már benne is ébredt ilyen gyanú. Az X-szel való beszélgetés után Y azonnal felhívta az éjszakai élvezetek másik két résztvevőjét, és megállapodtak, hogy tréfából mindnyájan azt fogják mondani X-nek, hogy úgy érzik, ők is fertőzést kaptak. Miután a gyanúját most már hárman is alátámasztották, X már nem kételkedett abban, hogy fel kell keresnie egy orvost. Ennek pontosan leírta egy nemibetegség tüneteit, és azt mondta, semmi kétsége sincs, mert barátai alátámasztották a gyanúját.

Az orvos, anélkül, hogy pontosan megvizsgálta volna a beteget, kezelni kezdte az adott betegséget. Rutinszerűen megkérdezte X-et, kivel volt közben nemi kapcsolata. Ő az igazsághoz hűen elmondta, hogy a feleségével és a bejárónőjükkal.

Mindkét hölgyet behívták az orvoshoz, és X számára nem maradt más, mint hogy feleségének beszámoljon külföldi kalandjáról, közben azt is be kellett vallania, hogy a bejárónőjükkal is viszonya volt. Ez a vallomás azt eredményezte, hogy felesége elvált tőle.

Teljesen vagy részben igaztalanul. Az orvos ugyanis sem a feleségnél, sem pedig a bejárónőnél nem állapított meg semmilyen betegséget. Azon egyszerű oknál fogva, hogy X úr valójában ugyanolyan egészséges volt, mint a három barátja.

Feltételezhetjük, hogy X-szel sosem fordult volna elő ez a kellemetlenség, ha először Y, aztán pedig két másik kollégája az igazságnak megfelelően elmondják, semmilyen jelét sem tapasztalták a betegségnek, és hogy az aggodalma teljesen alaptalan.

Láthatjuk, milyen hatékonyan működött itt az ismétlési elv: minél gyakrabban látta X igazolva a gyanúját, annál jobban hitt benne, annál kevésbé volt képes tárgyilagosan megítélni a dolgot. Egyazon üzenetnek az ismétlése olyan erősen befolyásolta őt, hogy képzelt betegségének tüneteit képes volt olyan meggyőzően előadni az orvosnak, hogy még az sem tartotta szükségesnek alaposabban utánanézni, tényleg beteg-e a páciense.

Franz G. tehergépkocsi-vezető egy gyalogos átkelőn elütött egy férfit, aki röviddel utána meghalt a kórházban, anélkül, hogy visszanyerte volna eszméletét. A rendőrség kiszállt a baleset színhelyére, meghallgatta a tanúkat, felvette a jegyzőkönyvet.

Két tanú szerint a vezető rendkívül gyorsan hajtott, és italos lehetett. Mindaddig ezt semmilyen tény sem támasztotta alá. Ennek ellenére tartották magukat a véleményükhöz, amit aztán később az újságok továbbadtak.

Másnap három újságban is megjelent a hír, hogy Franz G., feltehetően ittas állapotban, a megengedettnél jóval nagyobb sebességgel hajtva tehergépkocsiját, egy gyalogos-átkelőhelyen elütött egy férfit. Vezetői igazolványát a rendőrség bevonta.

Amikor ez a hír megjelent, a gépkocsivezetőt elbocsátották az állásából. Kollégái szidalmazták őt a viselkedéséért. Hiába bizonygatta, hogy egyáltalán nem igaz, ami az újságokban áll, semmi sem segített. A szomszédai sem beszéltek többé vele. Mindezt nem tudta elviselni, és egy városszéli erdőben felakasztotta magát. Ezért már nem segített rajta, amikor egy hét múlva visszaadták a jogosítványát. Kiderült ugyanis, hogy Franz G. nemcsak részeg nem volt, de a féknyomok alapján egyáltalán nem is hajtott gyorsabban a megengedettnél. A vizsgálat kimutatta továbbá, hogy az elgázolt gyalogos igen sok alkoholt fogyasztott, és minden valószínűség szerint maga okozta a balesetet.

A teherautó-sofőr feltehetően még élne, ha nem terjesztett volna egyszerre három újság olyan hírt, ami nem felel meg a valóságnak. De ugyanannak az ismétlése három lapban, plusz az erre halmozódó hatás, hogy „ami az újságban áll, annak igaznak kell lennie”, az üzenet

„vevőiben” teljesen kikapcsolta azt a képességet, hogy kritikával kezeljék az üzenet tartalmát.

Iskolatársam esetében az aktív manipuláló pozíciójából vettük szemügyre az ismétlési szabály hatását, a többi példa azt illusztrálta, hogyan hat az ismétlés a manipulált személyre. Mindegyik azt tanúsítja, hogy az ismétlés növeli annak esélyét, hogy az üzenetet igaznak fogadják el, hatása elmélyül és a manipulatív befolyás erősödik.

Három változat, amelyeket egy üzenet manipulatív ismétlésénél különösen gyakran alkalmaznak

1. A sztereotip ismétlés

Amikor iskolatársam hónapokon át, újból és újból ugyanazt az „üzenetet” juttatta el az imádotthoz, ez nem volt más, mint annak a módszernek az alkalmazása, amelyet „sztereotip ismétlésnek” nevezhetünk.

A sztereotip ismétlés annál gyorsabban vezet sikerre, minél korábban ismeri fel az ellenfél az üzenetben számára rejlő előnyöket. Ha például egy férfi egy nem annyira csinos hölgyet újból és újból arról biztosít, hogy „csodálatosan szép vagy”, a hölgy ezt már néhány ismétlés után el fogja hinni, mert el akarja hinni. Ha az ellenfél közömbösen vagy bizalmatlanul fogadja az üzenetet, azt erősíteni és variálni kell, ahogyan azt az osztálytársam udvarlási példáján láthattuk.

Fontos, hogy jól válasszuk meg az ismétlések időpontját. Személyes tapasztalatok alapján mindenki tudja, hogy nem különösebben becsüljük a másik segítőkészségét, ha az adott pillanatban nem szorulunk segítségre. De ha akkor tapasztalunk ilyen készséget a másik részéről, amikor úgy érezzük, az egész világ elfordult tőlünk, „sosem fogjuk elfelejteni”, amit a másik értünk tett.

2. A mennyiségi felerősítés

Minél többen tanúsítják egy üzenet vagy egy megállapítás helyességét, az annál hihetőbb számunkra. Tíz tanúnak, akik ugyanazt mondják, jobban hisznek, mintha csak egy tanú mondja ugyanazt. Egy bizonyos szám után az emberek már elutasítják, hogy akár kétségbevonhatatlan bizonyítékokat is figyelembe vegyenek – ahogyan ezt Franz G. esete is tanúsítja.

Ha valaki megszerzi a „többség” támogatását, már előre megszabadulhat az elképzelését érintő esetleges kritikáktól. Hangsúlyozni kell, hogy már a

többségi támogatásra vonatkozó egyszerű utalások is jelentősen növelik egy manipulatív üzenet erejét. Ilyenek például:

- „Mindenki azt mondja, hogy így van”, vagy
- „A legtöbben ezt akarják”, vagy
- „Szinte senki sem volt ellene”.

Erősebb hatást tesznek a százalékosan bemutatott adatok.

- Ha például egy megbeszélésre az érdekelt meghívottaknak csak a tíz százaléka ment el, és csak ennek fele támogatott egy javaslatot, a manipulációban jártas személy nem azt mondja: „A meghívottak öt százaléka támogatta”, hanem azt mondja: „A *jelenlévők* ötven százaléka értett egyet vele.”
- Ha viszont 4200 személyből 2100 volt mellette, akkor a támogatók számát fogja megadni.

3. A minőségi felerősítés

Franz G. teherautó-sofőr esetében a balesetről szóló beszámolót, amely feltehetően a rendőrségtől származott, a három újság *minőségileg* felerősítette, nem ellenőrizve annak helyességét. Azért minőségi ez a felerősítés, mert általános az a tendencia, hogy „ami az újságokban áll”, azt inkább elhiszik. Sokan még arra is hajlanak, hogy már egy újságban álló *feltételezést* is tényként kezeljenek.

Míg a manipuláció első törvényénél úgy beszéltünk a médiákról, mint a hat legfontosabb ellenfelünk egyikéről, ez a példa arra vonatkozó utalás lehet, hogy a nyomtatásban megjelent dolgokat kritikusan kell értékelnünk, és nem kell feltétlenül igazsággként kezelnünk az olvasottakat. Mivel a médiákra magukra, tehát az újságok mellett a televízióra, a rádióra, a könyvekre még egy ismerősnél is hihetőbb felerősítőként tekintenek az emberek, a médiák az üzenetek minőségi felerősítésének hatékony eszközei. Ilyen esettel van dolgunk, ha mondjuk egy újság vagy egy folyóirat a következőt jelenti: „Anthony Wyler professzor, amerikai tudós sokéves kutatás és mintegy négyezer páciensen végzett megfigyelés

eredményeként megállapította, hogy az antibébitabletták az alacsony vérnyomással rendelkező nőknél rákot okozhatnak.”

Ennek az üzenetnek a felerősítése a következő összetevők eredménye:

- Az újságban áll.
- Egy professzornak, egy tudósnak, aki ráadásul még amerikai is, igen nagy a szavahihetősége.
- Ezt tovább erősíti az arra történő utalás, hogy következtetése „sokéves kutatás és mintegy 4000 nőn végzett megfigyelés” eredménye.

Az üzenetet tehát több tényező is felerősítette: a média, az említett személy igen nagy szavahihetősége, végül az utalás arra, hogy nagy számú megfigyelésből levont következtetésről van szó.

Magától értetődik, hogy „az ismétlés manipulációs szabályát” mind a reklámszakemberek, mind az állam képviselői, mind a politikusok, mind pedig az üzletkötők messzemenően kihasználják saját érdekükben. Döntően a „a mennyiségi felerősítés” és a „minőségi felerősítés” fogását alkalmazzák.

Csak nem olyan régen volt, hogy heteken át, újból és újból hallottam az autórádiómban azt a reklámot, amelyben az ismert autóversenyző, Jackie Stewart, egy meghatározott márkájú gépkocsi előnyeit ecsetelte. A gyártó cég – mint mondta – tanácsaira támaszkodva számtalan győzelmet könyvelhetett el az anyagi erőforrásokat pocsékoló versenyek valamelyikén. Jackie Stewart kétségtelenül egy rendkívül szavahihető üzenet-felerősítő a sportos vezetők bizonyos körében.

Különösen szívesen vonultatnak fel bizonyos állítások igazolására olyan szakértőket, akiket felettébb tisztel a tömeg. Ennek az a magyarázata, hogy ezeknek a szakértőknek a teljesítményei és állításai teljesen érthetetlenek a laikusok számára, és *olyan dolgok iránt, amelyeket nem értünk, különösen nagy tiszteletet érzünk*. Feltéve, hogy ezeket a dolgokat hihetően találják fel nekünk.

Ha például egy olyan valaki magyarázza meg a számítógép működését, aki nem rendelkezik részünkről ezzel a megelőlegezett, alázatos tisztelettel, nem tulajdonítunk az általa mondottaknak akkora súlyt, mintha olyan valaki teszi ezt, akit a számítógépek kiemelkedő szakértőjeként mutatnak be, noha ez utóbbi előadását feltehetően kevésbé fogjuk érteni.

Bizonyosan mindnyájan bizalmatlanok lennénk az olyan politikussal szemben, aki egyszerűen csak nyers, kommentár nélküli számokkal illusztrálja a sikereket. Sokkal jobban fogunk viszont hinni neki, ha ezeket a számokat egy neves szakértőkből álló vizsgálóbizottság sokéves munkájának eredményeként mutatja be, és természetesen a televízió képernyőjén. Noha magától értetődik, hogy ugyanez a politikus semmi pénzért sem idézne olyan adatokat, amelyek szintén egy neves szakértőkből álló bizottság sokéves munkájának eredményei – csak éppen nem igazolják, hanem cáfolják a véleményét.

Naponta találkozunk kevésbé látványos példákkal, életünk minden területén.

- Amikor például a munkahelyünkön egyik kollégánk megkér, járuljunk hozzá X titkárnő házassági ajándékának vásárlásához, megkérdezzük: „Mennyit adnak a többiek?” Ha mindenki Y összeget ad, mi is elfogadhatónak tartjuk ezt az összeget.
- Ha a televíziós reklámban azt halljuk: „Egymillió háziasszony már a mi levesfűszereinket használja! Nem elég bizonyíték ez önnek, milyen kiválóak?” – ez az üzenet rendkívül szavahihető számunkra, noha senki sem szolgáltatja nekünk ezen állítás bizonyítékát.

A felsorolt fogásokat mi is felhasználhatjuk a saját érdekünkben.

Nagylelkűségre vall, ha egy hibát megbocsátunk ellenfelünknek. Sokan vannak azonban, akik mesterien húznak ebből előnyt

Az ismétlési elv alkalmazásának elterjedt módszere, hogy a másikat állandóan emlékeztetjük valamely hibájára, gyengéjére vagy tudatlanságára. Ezzel az önbizalmát gyengítjük, a magunkét pedig erősítjük. Hatékonyan alkalmazva ezt a módszert, egy idő után erős függési viszony alakul ki manipuláló és a manipulált között.

Gyakran előforduló, mondhatni klasszikus példáját találhatjuk ennek a családban. Sok feleség virtuóz ügyességgel aknázza ki a férj hibáit, hogy előnyökre tegyen szert. Csak nemrég mesélt el a hitvesem egy esetet, amely egy ismerős házaspárral történt.

A férj egy sikeres üzleti tárgyalás után nem ment haza. Partnerével reggelig ünnepelték a sikert egy bárban. Csak pezsgőt voltak hajlandók inni, és mint várható, a számla tetemes összeget tett ki. Hazatérve a férj még azt is bevallotta hitvesének, hogy az éjszakai mulatozás költsége a felét is kitette annak a nyereségnek, amit az ünnepelt üzlet hozott.

Az ismerős hölgy másnap a következőképpen kommentálta feleségemnek az esetet: „Tudja, nem igazán sajnálom, ami történt, noha igencsak a szemére hánytam férjemnek a dolgot. De most legalább néhány hónapig az orra alá dörgölhetem ezt a lumpolást, ami csak fog valamit hozni nekem.”

Ennek a módszernek egy másik változata még ravaszabb. Ügyesen ötvözi a hízélgést a lebecsüléssel. A képlet a következő:

„Azért, amit tudsz és amit produkálsz, több pénzt kellene keresned vagy jobb pozíciót kapnod. Tégy már valamit a helyzet megváltoztatására, akkor lehetőségünk lesz, hogy egy kicsit többet engedjünk meg magunknak.”

Amikor a férj ezt az első néhány alkalommal hallja, még kicsit hízélgőnek is fogja tartani magára nézve. Gyanútlanul fog mesélni nejének a munkájáról, a képességeiről, sütkérezve a látszólagos csodálat sugaraiban.

De már a következő alkalommal, amikor a feleség ügyesen az egyik szomszédjuk által vásárolt automata mosogatóra tereli a beszélgetést, már hozzálátott a manipulatív üzenet eljuttatásához.

Ezt fogja mondani: „N-né elmesélte, hogy most sokkal több ideje van a gyerekekre. Ha több pénzt hoznál haza, mi is megengedhetnénk magunknak

egy mosogató automatát. De te nem ezt teszed. Nézd meg N-t. Kevesebbet dolgozik nálad, mégis sokkal többet keres, mint te.”

A férj nem akarja állandóan hallani ezt a szemrehányást, és megígéri – mert nyugalmat akar –, hogy valamit tenni fog. Lehet, hogy amikor ezt mondja, már tudja, hogy semmit sem fog tenni, mert ez úgysem segítene. Lehet azonban, hogy valamilyen mellékfoglalkozás után néz, ami több pénzt hoz a házhoz, és felesége dicséretét is meghozza.

Elérkezik azonban a pillanat, amikor a feleség újabb szemrehányásokba kezd, hogy mostanában túl keveset foglalkozik vele és a családjával. És a játék kezdődik előről. A feleség mindig támadni, a férj pedig védekezni fog.

Ha a feleség elég gyakran ismétli meg az üzenetet, a férj egy idő után elkerülhetetlenül arra a következtetésre jut, hogy sikertelen ember, aki képtelen úgy gondoskodni a családjáról, mint más férfiak és apák. Eddigre azonban már rég a feleség kezében lesz a hatalom, hogy mindent keresztülvigyen, amit akar. A férj egyet fog vele érteni, hogy legalább időnként férfias nagylelkűségét demonstrálhassa.

Nem kell csodálkoznunk, hogy oly sok házasság van, amelyben a feleség előnyök szerzése céljából teljesen nyilvánvalóan manipulálja a férjet. A férfiak hajlanak arra, hogy hitvesük előtt feltárják gyengéiket. Ismerek feleségeket, akik tíz-tizenöt évvel ezelőtti kalandért még mindig szemrehányást tesznek a férjüknek. Noha nem különösebben fantáziadús módszer, mégis – mint ahogyan sokan tapasztalataik alapján meggyőződhetek róla – működik. Azonban nem csak a feleségek vagy éppen a férfiak használják fel saját érdekükben az ismertetett módszert, amelynek lényege, hogy a hízogást ötvözik a másik lebecsülésével. Ebben a manipulációban legalább ennyire ügyesek, ha nem ügyesebbek a reklámszakemberek és a politikusok.

- A reklámban a fogyasztót potenciális vevőként körülhízelgik, másrészt mindent megtesznek, hogy olyan szükséglettől tegyék őt függővé, amit csak egy meghatározott termék elégíthet ki. Ez történik például, amikor a tévéreklámban állandóan azzal ijesztgetnek bennünket, hogy rendre kihullhatnak a fogaink. Ebből azt a burkolt fenyegetést kell kihallanunk, hogy ez fog történni velünk, ha nem az X márkájú fogkrémet használjuk.

- A politikában a választott képviselők időről időre körülhízelegnek minket, hogy választáskor ismét rájuk voksoljunk. Ezután megszavaznak néhány olyan törvényt, amelyek célja és szelleme világosan mutatja, hogy minket, a választóikat, kiskorúaknak tartanak.

Néha azon kapom magam, hogy kocsimmal éjfélkor egy útkereszteződésben állok a pirosban, és ezt kérdezem magamtól: „Miért várok, hogy a piros zöldre váltson, honnan a csudából kerülhet elő egy másik jármű?!”

Ezek a hatalom gyakorlóinak állandó üzenetei, amelyekkel jelzik számunkra: „Mi mondjuk meg neked, mikor kelhetsz át a kereszteződésen, mert buta vagy ahhoz, hogy magad ítéld meg.”

Annak a burkolt üzenetnek az állandó ismétlését, hogy „Ne gondolkozz! Nem értesz ehhez! Megcsináljuk helyetted. Bízd csak nyugodtan ránk! Mi jobban tudjuk”, még a törvénnyel való fenyegetés is felerősíti. Fokozatosan belemánóverez minket abba a manipulatív függésbe, amelyben az a férj is van, akit a feleség tart kordában, vagy fordítva. E módszer kormányzati alkalmazása azonban két lényeges vonatkozásban különbözik a reklámcélú alkalmazásától:

- A reklámokkal történő manipuláció esetén a megcélzott személyeknek lehetőségük van rá, hogy kritikusan értékeljék az üzenetet, aktív magatartással válaszoljanak az alkalmazott módszerekre. Fennáll számukra a szabad döntés lehetőségének széles skálája, amelyet saját belátásuk és felelősségük szerint kihasználhatnak.
- A kormányzati manipuláció jelentősen csökkenti az egyén szabad döntésének lehetőségét. A manipulációs játszmában a megcélzott személyeknek minimális esélyük van a nyeresre. Egy magasabb hatalom anonimitásába burkolózva, a büntetéssel való zsarolás legális eszközzé lett, ami az egyéni kezdeményezésnek semmi mozgásszabadságot sem biztosít.

A MANIPULÁCIÓ ÖTÖDIK SZABÁLYA

A legtöbb embert a cselekedeteiben nem az észszerű megfontolások, hanem az érzelmei vezérlik. Olyan pillanatnyi érzések, mint a harag, az öröm, vagy az érzelmeikkel összekapcsolt olyan értékek, mint amilyen a becsületesség, a férfiasság, a dicsőség, a bátorság, amelyek manipulatív céllal kihasználhatók.

Aki ért ahhoz, hogy ezeket a lehetőségeket a manipulációs játszmák során a maga számára kiaknázza, képes nagy valószínűséggel előre meghatározni ellenfelének reakcióit.

Aki ért ahhoz, hogy gondolkodását és magatartását nagymértékben függetlenítsé érzelmeitől, az megteremti annak előfeltételét, hogy az ellenfele ne használhassa ki rá nézve hátrányos módon az érzelmeit.

Ha megismerjük az érzelmek hatalmát, szinte egyik napról a másikra sok mindenre teljesen másként fogunk nézni

Teljesen mindegy, hogy okosnak, intelligensnek, képzettnak vagy emancipáltnak tartjuk-e magunkat, eddigi életünket szemügyre véve be kell vallanunk magunknak, hogy mindent, amit csináltunk, végső soron sokkal inkább érzelmeink, mint észszerű megfontolásaink határozták meg.

Amikor becsvágyó emberek milliókat halmoznak fel és nagyszerű eredményeket produkálnak, természetes, hogy ezt képességeikkel magyarázzuk. De cselekvésük motorja, akár bevallják ezt, akár nem, olyan érzés, amit a legtöbbjük maga sem tud pontosan megmagyarázni. Ilyesmit mondanak: „Szeretem a sikert.” Vagy: „Szeretem gyakorolni a hatalmat.” Vagy: „A pénz boldoggá tesz.”

Nemritkán olyanokkal is találkozunk, akik dacból szédületes karriert futnak be. Egyszer valaki azt mondta nekik: „Semmi sem lesz belőled. Túlságosan buta vagy.” És a megsértett hiúság olyan energiát és kitartást kölcsönzött nekik, amely egyetlen célt szolgált: „Be fogom bizonyítani neked, hogy igenis sikeres leszek.” Nincs hát semmi meglepő abban, hogy az alacsony növésű férfiak vagy a csúnya nők gyakran másoknál sokkal erősebb becsvággyal és hataloméhséggel rendelkeznek. Be akarják bizonyítani a világnak, hogy „a csúnyácskából, akit korábban mindenki félretolt, mégis lett valaki”.

Elgondolkoztál már valaha is azon, milyen szerepe van az érzelmeknek egy olyan, látszólag érzelemmentes dologban, mint amilyen egy gépkocsi vásárlása? Magától értetődik, hogy először mérlegeljük, mennyi pénzt akarunk kiadni, és mennyi lesz a kocsi fenntartásának havi költsége. Ez mindenképpen észszerű alap a döntéshez. Azonban sokkal kevesebb időt fordítunk annak tisztázására, szükségünk van-e egyáltalán autóra. Nemrégien találkoztam egy nagyon jól kereső fiatalemberrel, aki büszkén mesélte, hogy a kissé már lestrapált Volkswagenje mellé most vett egy használt Jaguárt. Arra a kérdésre, mi ösztönözte erre, sugárzó arccal ezt válaszolta: „Az mégiscsak más dolog, ha az ember Jaguárban visz haza egy lányt, nem pedig Volkswagenben!”

Lesz, aki erre azt mondja: „Tipikus!” Vagy: „A srác nem tudja, mit kezdjen a pénzével.” Vagy: „Ez az ember bolond.” Ha valaki ostobaságnak

tartja azt az észszerőtlen törekvést, hogy valaki imponálni akarjon másoknak, teljesen igaza van. De bizonyos lehet abban, hogy milliók és milliók pontosan ennek az ostoba, észszerőtlen igénynek az alapján választják ki megvásárolandó autójukat.

Vagy netán az megfelel az észszerűségnek, hogy nyaranként milliók és milliók a dugókkal teli utakon kínozzák magukat, szabadságukat töltve, és órákon át azokat a kipufogógázokat lélegzik be, amelyet a kocsik ventilátorára befúj? Vagy amikor irigységtől sárgán egy remek kis járgányt szemlélgetünk, ami a kereszteződésnél megáll mellettünk; szélesebb abroncsokkal, több krómmal, több lóerővel, mint a mi kocsink? És felsóhajtunk: „Bár ilyen kocsim lenne!” Noha pontosan tudjuk, hogy a városban akkor sem közlekedhetnénk gyorsabban, mint a mostanival?

Világunk teljesen másként nézne ki, ha mindent következetesen annak az alapelvnek a betartásával vásárolnánk, hogy: „Csak azt veszem meg, amire valóban szükségem van!” Akkor mondjuk most nem állna a dolgozószobámban egy csodálatos hordozható televízió. Ugyanis rájöttem volna, hogy a nappaliban lévő gyönyörű készülék elég az egész családnak.

Ez azonban csupán egyetlen példa, ami eszembe jutott, amikor ezeket a sorokat írom. Ha az idevágó kérdéseket közelebbről akarjuk tanulmányozni, papírt és ceruzát kell vennünk, és pontról pontra fel kell írunk, ami az elkövetkező tíz percben eszünkbe jut a következő kérdésre válaszolva: „Miket vettem az elmúlt évben, noha nem feltétlenül volt rájuk szükségem?” Aztán további feladatként összeszámolhatjuk, mibe került mindez.

E vizsgálódás eredményeként hamarosan be fogjuk látni, hogy nem is olyan egyszerű bizonyos vásárlásokat annak megfelelően minősíteni, hogy azok „észszerűek” vagy „észszerőtlenek” voltak-e. Talán ilyesmit fogunk mondani:

„De hát szükségem volt rá.”

Vagy ahogy sokan indokolják autóvásárlásukat:

„Autó nélkül ma már nem ember az ember.”

„Autóval függetlenebb vagyok.”

Valóban megalapozott és kényszerítő okok ezek egy vásárláshoz? Van, aki számára elégségesnek tűnhet egy olyan indoklás: Egyszerűen szüksége van rá az embernek.” Egy ilyen indokról azonban egy valamit nem lehet mondani. Azt, hogy észszerű, ha az észszerűséget a vételt meghatározó érzelmi indítékokkal állítom szembe.

Egész idő alatt csak a vásárlásról és a pénzköltésről írok. Ez azonban természetesen csak az egyik fontos terület, ahol jól látható, mekkora hatása van az érzelmeknek a döntéseinkre.

Szeretjük magunkat olyan lényként bemutatni, aki az észszerűségre alapozva cselekszik. A valóságban azonban érzelmeink befolyása alatt állunk. Még hozzá olyan mértékben, amire a már idézett Ernesto Grassi utalt, amikor a tömegember ismérveit sorolta fel: „A józan ész helyére az érzelmek és az ösztönök lépnek. Innen a tömegek nagy befolyásolhatósága, amelyek nem megfontolás és belátás alapján cselekednek, hanem egyedül és kizárólag az érzelmek vezérlik őket.”

A pontosan meghatározott manipulációs hatásokra – röviden jelekre – milliók reagálnak azonos, előre jól kiszámítható módon, ha az érzelmeiket célozzák meg. Feltételezve, hogy azok, akik ezeket a jeleket adják, uralják azokat az eszközöket, amelyeken keresztül az érzelmek, mint a cselekvési ösztönzői, mozgásba hozhatók.

Hogyan lehetséges különben, hogy valaki valahol valakinek azt parancsolta: „Mától kezdve szuper-rövid nadrágocska a divat”, és reggel már a fél világ lányai és asszonyai forrónadrágban szaladgálnak. Vagy felbukkan egy énekes, elénekel egy dalt, amely mindnyájunkban felébreszti a mélyen szunnyadó vágyakat, és már millióknál forog a lemez. Nem szólva a kábítószer élvezetéről, a hősiességről, és más, teljesen észszerűtlen dolgokról, amelyekért az emberek még az életüket is hajlandók kockára tenni.

Feltehetjük a kérdést: akkor el kell nyomnunk az érzelmeket, hogy ne befolyásolhassák a cselekvésünket?

Éppen ellenkezőleg. Ez nemcsak lehetetlen lenne, hanem szörnyű is. Egyáltalán nem erről van szó. Mindössze azt kívántam illusztrálni, milyen mértékben uralkodnak rajtunk az érzelmeink, és milyen mértékben használhatók fel arra, hogy rajtuk keresztül befolyásoljanak bennünket.

Amikor még egy reklámügynökségnél dolgoztam reklámszöveg-fogalmazóként, a szobánkban egy óriási táblát akasztottunk fel, amelyre ez volt írva: „Hass egyetlen szóval a vevő érzelmeire, és megtakarítasz magadnak száz okos érvet.”

Nem tudom, ki mondta ki először ezt a gondolatot, de egyben biztos vagyok: emberemlékezet óta ismert elv, és emberemlékezet óta rendkívüli sikerrel alkalmazzák az emberek manipulációjában.

Hadd ismétellem el, amit Grassi professzor mondott: „Aki el akarja nyerni a tömegek tapsát, annak az alsó intelligenciahatárhoz kell igazodnia és kerülnie kell a logikus érveket. A tömeg hiszékeny, és mint ahogy ez ismét és ismét igazolódott, kritikátlanul odaadja magát az egymást követő szónokoknak, még ha ezek kijelentései egymással szöges ellentétben is vannak.” Ezután természetesen Ön is csatlakozhat a ma oly divatos kórushoz, hogy „Le ezekkel a szónokokkal! Le a manipulációval!” Elátkozhatja a manipulációt és sajnálhatja a manipuláltakat. Az önsajnálát is csupán érzés, amely tömegesen keríti hatalmába az embereket. Mentség arra, hogy semmit sem tesznek a manipulálók ellen. De mit használ nekünk ez az önsajnálát az élet kemény csatáiban?

Miért nem tekinthető véletlennek, hogy a bátorságot jónak tartjuk, a gyávaságot pedig rossznak – nem pedig fordítva

Az érzelmeinkkel való manipuláció, amelynek állandóan ki vagyunk téve, elsősorban arra vezethető vissza, hogy kötődünk egy sor érzelmileg színezett értékkepzethez, és ezek befolyásolják döntéseinket és egész életünket. Ezekhez az értékkepzetekhez olyan ismert fogalmak tartoznak, mint:

- a becsület
- a hűség
- a bátorság
- az igazságosság
- az engedelmesség
- a rend
- a fegyelem
- a becsületesség
- a férfiasság

és még megszámlálhatatlanul sok hasonló.

Életünk során megtanultunk együtt élni velük, tisztelni őket és velük összhangban cselekedni. Noha ezek a mércék, értékek arra szolgálnak, hogy cselekedeteinkben mindnyájunk számára iránymutatóként szolgáljanak, mégis egyénenként más és más a viszonyunk hozzájuk. Az egyik számára például a becsületesség sokkal többet jelent, mint valaki más számára. Ennek eltérő okai lehetnek. Egyik ilyen lehet, hogy kényelmesebb becsületesnek lenni, mint nem becsületesnek.

Ha például egy üzletember az utolsó fillérig befizet minden adót, becsületesnek tarthatja magát. Nyugodt lehet a lelkiismerete. Nem kell azon fáradoznia, hogy utakat és kerülőket keressen, ahogyan az adóhivatalnak újból és újból fügét mutathat. Nem beszélve arról, hogy nem kell félnie, hogy egyszer rajtakaphatják.

Megint mások óriási áldozatokat vállalnak, hogy bátorak és férfiasnak mutakozzanak. Mindennél többet jelent számukra a győzelem érzése,

amikor az autópályán lehavaznak egy autót, amikor újabb és újabb hölgyet sikerül az ágyba vinniük, amikor pénteken a törzsvendéglőjükben a heti keresetükből megvendégelik a barátaikat. Sokuknak elég egy ellenvélemény, és máris ütnek. Mindez a férfiasság érzését kölcsönzi nekik.

A nők a maguk részéről különösen nőiesnek tartják, ha a konyha és a lakás makulátlanul tiszta, különösen, ha vendégek jönnek. Mert egy valami elengedhetetlen a férfiasság, a nőiesség, a hűség és a becsületesség iránti igény kielégítéséhez: a mások részéről megnyilatkozó elismerés.

Mindezek az értékkepzetek és az igyekezet, hogy megfeleljenek nekik, a legtöbb ember számára mélyen gyökerező szükséglet. Dicsekednek velük, minden kínálkozó alkalommal utalnak rájuk, sokszor még a sorsukat is ezektől teszik függővé.

Mindnyájan ismerünk ehhez hasonló, széles körben elterjedt nézeteket:

„Férfiként állok a szavam.”

„A cégemhez való hűségem nem engedte, hogy elfogadjak egy csábító ajánlatot.”

„Noha személyesen más véleményem van, mégis teljesítem a kötelességem.”

„A becsület a legtartósabb érték.”

„Ha bérmentéskor minden kislány fehér ruhában van, az enyém is abban lesz, még ha ezt anyagilag nem is engedhetném meg magamnak.”

„Számomra mindennél előbbre való a hazámhoz való hűség.”

„A fegyelmet minden eszközzel fenn kell tartani.”

„A jog és a rend a stabil állam alapja.”

„Inkább tisztességesen veszteni, mint tisztességtelenül nyerni.”

Az ilyen és az ehhez hasonló értékkepzeteket gyermekkorunktól kezdve oltják belénk, és az indoktrináció egész életünkben tart. Ezért egyszerűen nem lehetnek helytelenek. Hogy úgy mondjam, ezeket kivonták a kétségbevonható dolgok köréből. Egyszerűen nem történhet másként, mint hogy

- a gyerekeket „becsületességre kell nevelni”,
- az iskolában és a gyárban „rendnek kell lennie”,
- a tanítóknak, a szülőknek, a feletteseknek „engedelmeskedni kell, és tisztelni kell őket”.

Személyes magatartásunk értékelését döntően meghatározzák ezek a normák és hatások.

Véletlennnek tekinthető ezek létezése?

Természetesen nem. Mindnyájunk érdeke, hogy legyenek ilyen normák, mert előnyünkre szolgálnak. De az érzelmekkel színezett értékképzetek ugyanakkor a kölcsönös manipulációk legtágabb játékterét nyújtják.

Aki ért ahhoz, hogy érzelmeit tárgyilagos ítéletalkotással ellenőrzése alatt tartsa, kevésbé lesz kiszolgáltatva mások manipulációjának, mint akit a döntéseiben elsősorban az érzelmei befolyásolnak. Magától értetődik persze, hogy ha az érzelmeket sikeresen akarjuk bevetni másokkal szemben, ismernünk kell azt a kapcsolatot, ami egyrészt az érzelmek és a viselkedési sémák, másrészt ezek ellenőrzési lehetősége között van.

Ezt az ismeretet – és ezt hangsúlyozni kell – csak azok képesek elsajátítani és a maguk előnyére kamatoztatni, akik képesek jelentős mértékben függetleníteni magukat az általánosan elfogadott értékrendtől, és az értékképzetekben azt látni, amik valójában: a manipuláció eszközeit. Végül is semmilyen meggyőző érv sem szól az ellen, miért ne érthetné meg, és miért ne alkalmazhatná mindenki a hétköznapi életben a saját előnyére az emberek befolyásolásának azokat a módszereit, amelyeket a tudás és a hatalom birtokosai évszázadokon át alkalmaztak.

A hadvezéreknek például végtelenül nehéz lett volna háborúkat viselniük, ha nem sikerül bebeszélni alattvalóiknak és a katonáknak, hogy a bátorság egyike a legmagasabb rendű férfias erényeknek. Mind a mai napig nem riadnak vissza attól, hogy a háború viselésének ezt az elengedhetetlen előfeltételét ébren tartsák az emberekben. Méghozzá olyan eszközökkel, amelyek ehhez elengedhetetlenek:

- A ravasz hízelgés sokszínű és széles palettájával, különböző rangokkal, előléptetésekkel, kitüntetésekkel ébren tartva a hőskultuszt.
- Ahogyan büntetik a gyávaságot: a lista a társadalmi megvetéssel való ijesztgetéstől a halálbüntetésig terjed.

A hízelgéssel és fenyegetéssel való befolyásolás legtarkább változataival az élet szinte minden területén találkozhatunk, alkalmazásukkal újabb és újabb áldozatokra és teljesítményekre sarkallnak bennünket. Része ez a szülők és a gyerekek, a tanítók és a tanulók, az egyház és a hívők, az állam és az

állampolgárok, a főnökök és a beosztottak, a vevők és az eladók közötti manipulatív játszmáknak.

Gondolkozásunk és cselekvésünk döntő hányada azoknak az érzéseknek világában játszódik le, amelyektől függünk. Ez döntően egy látszatvilág, amelyben az észérvekre támaszkodó ismereteink mindig szembekerülnek az érzelmeinkkel, amelyek hatnak ránk. Másrészt kényelmesebb, ha előre megadott viselkedési sémáknak engedünk, mintha vennénk a fáradságot, hogy saját, csak a saját egyéniségünkre szabott normákat állítsunk fel, és ezeket kövessük.

Abban az időben, amikor még bűnügyi riporter voltam egy napilapnál, egy Bergman nevű többszörös gyilkos megtámadott egy pénzszállítót. A támadót menekülésre kényszerítették. Rohant végig az utcán, töltött fegyverrel a kezében. Egy fiatal fiú látta a menekülőt, és elébe ugrott. „Kotródj, különben lepuffantalak!” – kiáltott rá Bergman. De a fickó annyira bátor akart lenni, hogy egyetlen pillanatig sem mérlegelte józanul a helyzetét és az esélyeit.

Bergman azonnal beleeresztett egy golyót, és olyan szerencsétlenül találta el, hogy már húsz éve félig bénán, tolószékhez van szögezve. Az újságok akkoriban tele voltak dicshimnuszokkal, méltatva a hőst. De azon már senki sem tud változtatni, hogy akkor nem volt bátorsága néhány másodpercre gyávának lenni – és egészségesnek maradni. Mi sem viselkedünk másként hétköznapijaink során, ha modernnek, becsületesek, fegyelmezettek vagy férfiasak akarunk lenni.

Hogyan ellenőrizhetjük jobban érzelmeinktől való függőségünket, meggátolva ezzel, hogy mások tegyék

Egy valamit azonban le kell szögezni: ha olyan világban élnénk, ahol az emberek leplezetlenül kimutatnák valódi érzelmeiket, értelmetlen dolog lenne arról beszélni, hogy közben kell tartanunk az érzelmeinket, különben a manipuláció áldozatai lehetünk. Az ilyen világ azonban utópia. Ha valaki azt mondja: „Szeretlek”, egyáltalán nem biztos, hogy nem ezt gondolja: „Szeretnék lefektetni”, vagy „végy feleségül, és akkor már nincs több gondom”. Ha egy politikus azt mondja: „Szavazz rám, én képviselem a legjobban az érdekeidet, én vagyok képes egyedül keresztülvinni azt a programot, ami meghozza neked a boldogságot”, biztosak lehetünk abban, hogy az ígélet mögött valami ilyesmi is meghúzódik: „Szavazz rám, akkor bekerülök a hatalomba, és ez biztosítja számomra a személyes érvényesülés lehetőségét is.” Ha valaki egy autót akar eladni nekem, mert az úgymond pontosan kielégíti a szükségleteimet, teljesen biztos lehetek abban, hogy elsősorban arra a jutalékra gondol, amit zsebre tehet, ha létrejön az üzlet.

Az előtérbe tolt érzelmek látszatvilága olyan zavarba ejtő, hogy ma már aligha sikerül benne eligazodnunk. Azt mondom „mi” és ezen mindnyájunkat értem, azokat is, akik már nyilvánvalóan előkelő pozíciót vívtak ki maguknak a hivatásos manipulálók között.

Néhány évvel ezelőtt egy politikus magához kéretett, hogy kikérje a tanácsomat egy egymilliós projektet illetően. Amint a dolgozószobájában kényelembe helyeztük magunkat, elővettem a papírjaimat, hogy elemzések és számok tükrében világítsam meg az álláspontomat. Ő azonban feleslegesnek tartotta. Az első kérdés, amit feltett, és ami láthatóan mindennél jobban érdekelte: „Nemrég megjelent rólam egy kép az újságokban. Azt mutatja, amikor X énekesnőt megcsókolom. Mit gondol, rossz néven fogják venni tőlem ezt az emberek?”

Látjuk, hogy bármik és bárkik is legyünk, tartsuk magunkat bármilyen kiválónak és okosnak, mégsem vagyunk felvértezve a néha egyenesen nevetségesnek tűnő érzelmi kötődések hatása ellen.

Ma már aligha vásároljuk azt, amire valóban szükségünk van. Egyre több dolgot veszünk azért, hogy az érzelmi szükségleteinket elégítsük ki velük. Azok, akik eladnak nekünk, ezt pontosan tudják. Ösztönzik ezeket a

szükségleteinket, és aztán játszanak rájuk. Megcélozzák a presztízsszükségleteinket, azt, hogy *valakiknek* akarunk látszani mások szemében, rájátszanak arra az igényünkre, hogy érvényesülni akarunk, azt ígérik, hogy eddig nem teljesült vágyaink beteljesülnek. Állandóan arra törekednek, hogy felébresszék és ébren tartsák bennünk ezeket az igényeket. Kihasználják azt a törekvésünket, hogy megfeleljünk annak,

- amik mások előtt szeretnénk lenni,
- amit mi magunk csinálni szeretnénk,
- amit az általánosan elfogadott normák előírnak nekünk.

Ez a sokoldalú manipuláció játéktere, ahol mindenki meg akarja kapni a másiktól a neki járó részt. Vannak, akiknek ez jobban, vannak, akiknek ez kevésbé sikerül. Az egyik a megelégedés nagyobb darabját képes kihasítani magának, a másik üres kézzel kényszerül távozni, és egyre inkább rabja lesz annak az átfogó kudarcérzésnek, ami a nem teljesülő vágyak kísérője. Annak mértékében, ahogyan feladja azt a próbálkozását, hogy a maga alkotta mérce szerint cselekedjék, döntsön, hogy ezzel a mércével mérje az ígéreteket, egyre fokozódik a hiszékenysége a manipulatív ígérek iránt. Egyidejűleg növekszik a magatartási sémáktól való függősége is.

A kérdés, amit fel kell tennünk, a következő: Hogyan ellenőrizhetjük jobban mi magunk ezt a függőséget, nehogy mások tegyék ezt helyettünk?

Szeretném elmesélni egy házaspár, Gerda és Hans G. történetét. Mindketten tehetős polgári családban nőttek fel. A mai napig nem tudok szabadulni attól a gondolattól, hogy nem ők voltak, akik összeházasodtak, hanem a szülők hozták őket össze, és édesgették bele őket ebbe a házasságba.

Felületesen nézve tényleg egymáshoz valók voltak. Mindketten jól néztek ki, jó nevelést kaptak, és nyugodtan tulajdoníthatunk nekik egy sor olyan pozitív vonást, mint udvarias, szorgalmas, barátságos vagy rendszerető.

Két évi házasság után azonban kiderült, hogy mindez nem elég egy tartós és boldog együttéléshez. Egyre gyakoribbak voltak közöttük a veszekedések, és ha nem lettek volna a szüleik, feltehetően hamar elválnak.

Mivel ez a pár rendszeresen a vendégünk volt, a feleségem és én kezdettől fogva jól láttuk, hogyan alakul a házasságuk. A fiatalok ugyanis

annál nagyobb hajlamot éreztek, hogy problémáikat megbeszéljék velünk, minél súlyosabbak lettek ezek.

Előre kell bocsátanom, hogy együttélésükben jól elhatárolt illetékességben állapodtak meg, és a határokat szinte féltékenyen vigyázták. A nő igyekezett az lenni, amit példamutató háziasszonynak nevezhetünk. És noha félállásban titkárnőként dolgozott, a házban mindig pedáns rend volt. Minden erejével azon volt – ahogy gyakran hangsúlyozta beszélgetéseink során –, hogy férjének „szerető hitvese” legyen. A férfi ezzel szemben túlnyomórészt abban látta feladatát, hogy helytálljon a munkában, biztosítsa, hogy semmiben sem szenvedjenek hiányt, úgy ossza be a pénzt, hogy mindenre jusson. Gyermeük még nem volt, de tervezték. Persze majd csak akkor, amikor már „megengedhetik maguknak”.

A fentiekben használt kifejezések: a „helytálljon a munkában”, a „biztosítsa, hogy semmiben sem szenvedjenek hiányt” egyáltalán nem tőlem származnak. A házaspár verbális repertoárjának gyakran használt darabjai ezek. Amint tehát látható, egy tipikus házaspárról van szó. Többször is mondtam a feleségemnek, hogy nagyon jól el tudom magamnak képzelni a szülőket, akik ezeket a magatartási sémákat gyerekkoruktól kezdve beléjük sulykolták.

Az embernek nem kell különösebben jó emberismerőnek lennie, hogy észrevegye: Gerda és Hans G. olyan szerepet játszottak, amelynek hosszú távon egyszerűen nem felelhetek meg. Egyszerűen áthidalhatatlan volt az a szakadék, ami aközött volt, amit valóban tenni akartak, és amit a szerepük előírt nekik.

Így hát bekövetkezett a fokozatos demaszkírozás. Egyre láthatóbbá vált, hogy a megjátszott szerepek mögött két nagyon is szokásos ember rejtőzik, akik egyáltalán nem olyan kedvesek, egyáltalán nem olyan férfiasak, nőiesek és példamutatók, mint hitték, hogy lenniük kell.

Jól emlékszem az egyik estére, amikor mindkettő panaszkodott, és arról beszéltek, nem lenne-e mégis jobb, ha elválnának. Szülők ide, szülők oda. Nem voltak szűkében azonban a kölcsönös szemrehányásoknak sem. Mindketten neki voltak keseredve, ahogy az ilyen válságos helyzetben a legtöbb házasságban lenni szokott.

Mivel feleségem és én saját tapasztalatunkból jól ismertük ezeket a dolgokat, javasoltunk nekik valamit, amit én „sématagadási” játéknak hívtam. Ennek szabályai a következők:

- Mindkettőnek el kell ismernie: képtelennek látják, hogy a házasságukban továbbra is azt a szerepet játsszák, amelyet eredetileg játszani akartak.
- Akkor én, mint semleges döntőbíró, hol az egyiküknek, hol a másikuknak kulcsszóként megnevezek egy tulajdonságot, amelyet az érintettnek tagadnia kell, és magára vonatkoztatott indoklást kell hozzáfűznie.

Mindkettő késznek mutatkozott a játékra, hiszen mint mondták, nincs mit veszteniük. Mint szabályt fogadtuk el, hogy nincs önvádaskodás. Azonkívül a partnernek minden esetben lehetőséget kellett kapnia, hogy kiegészítse a másik által mondottakat.

Először természetesen mindkettő számára nehézséget okozott, hogy olyan dolgokat tagadjanak, amelyekre eddig minden körülmények között, mint együttélésük legfontosabb játékszabályára tekintettek. Könnyebb lett azonban számukra, amikor arra emlékeztek, hogy csak játékról van szó, és játékként nyugodtan tehet ilyet az ember.

Később azonban teljesen elfeledkeztek a játékról, és egyre inkább közelítettek – egyebek mellett mert én is erre hecceltem őket – valóságos házastársi viszonyaikhoz.

A csúcspont az volt, amikor G. asszonynak ezt mondtam:

„Mindig szerető hitvese akar lenni a férjének, és boldog, hogy vezetheti számára a háztartást.”

Itt aztán kitört belőle a két év során felgyűlt keserűség. Már nem emlékszem pontosan a szavakra. Az asszony ezt mondta ... nem, kiáltotta, miközben szeméből patakzottak a könnyek:

„Nem! nem! nem! Torkig vagyok azzal, hogy jó háziasszonyka legyek. Élni szeretnék, egyszerűen élni szeretnék, nem mindig példamutató háziasszonykát játszani.” Gyűlöli az egész színházat, amit ők ketten a szüleiknek és a környezetüknek játszanak, hogy olyan látszatot keltsenek, mintha a házasságuk boldog lenne.

Panaszkodott a szexuális kapcsolatuk egyhangúságára, amiben már régen nem minden stimmel. Ha az ember szeretni akar, akkor azt kell tennie. Nemcsak a hétvégeken, hanem reggel, felkelés előtt is, ha éppen kedve van hozzá. Férjének örökös érve, hogy „most ne, mert akkor elkésem a munkából”, egyenesen nevetséges.

Az egész játék négy órán át tartott. Csupán annyit kívánok hozzáfűzni, hogy békülékenyen végződött, ahogyan várni is lehetett, mindketten kimondtak olyan dolgokat, amit eddig nem mertek bevallani, mert féltek, hogy kiesnek abból a szerepükből, amelyre tanították őket, és amelyről mindketten azt gondolták: „így kell lennie”. Most hirtelen rákényszerültek, hogy tagadják ezeket a sematikus szerepeket, és kimondják, ami mögöttük rejtett. Amikor ezt megtették, saját szavaikkal kifejezve „úgy érezték magukat, mintha új emberek lennének, akik egy börtönből törtek ki.”

E történet egyik legfontosabb tanulságaként a következőket szeretném hangsúlyozni:

A változás azért következett be, mert a fiatalok tagadták a betanult magatartási sémákat. Félretették az „azt nem mondja ki az ember”-t, és kimondták, amit maguk is már régen fontosnak tartottak. „Kitörtek a börtönből”, és eltávolodtak a sémáktól.

Egy ilyen döntés előfeltétele annak, hogy kitörjünk bizonyos magatartási normákból, és ezeket jobban ellenőrzésünk alá vonjuk.

Mélyítsük el ezeket az ismereteinket egy másik példával: Tételezzük fel, hogy az úton megállít minket egy rendőr, és azt állítja, valamilyen közlekedési szabályt nem tartottunk be. A betanult érzelmi reakció automatikusan ilyen jelzést küld: „Tiszteld a hatalmat! Ő a törvényt képviseli. Ezért neki már eleve igaza van. Én a vádlott vagyok.”

A hatalom képviselője is ennek megfelelően fog viselkedni. A hatalom, a tekintély képviselőjének szerepét ölti magára. Fő alakítása, hogy mindig valamilyen előírás mögé sáncolja be magát. Azonnal a vádló szerepében lép fel, és a vádlott szerepébe akar minket kényszeríteni.

Ha sikerül neki, mert elfogadjuk az általános gyakorlatnak megfelelő szereposztást, a konfrontáció általában az ismert módon végződik. Mindegy, hogy a rendőr megbüntet vagy sem, hogy netán jóságos kedvében van, és „kegyelmet gyakorol a törvény nevében”, vagy szigorú és kasszíroz.

Ez a hivatalnok és a közöttünk zajló manipulációs játszma egyik változata: vagyis, amikor előre elfogadjuk a sematikus szereposztást. Felesleges hangsúlyoznom, hogy ez a szereposztás ahhoz a jól átgondolt manipulációs repertoárhoz tartozik, amellyel az állam és a képviselői operálnak. Ahhoz persze, hogy ez a bürokrácia elképzelései szerint működjék, nekünk eleve el kell ismernünk a hatalmukat, a tekintélyüket, félnünk kell tőlük, tisztelnünk kell őket. Játsszuk most le a rendőrrel való konfrontációnak egy második változatát. Megállít minket, és megpróbálja

már előre érvényesíteni a hatalom emberének pozíciójából fakadó előnyeit. Mi viszont olyan módon fogadjuk ezt a próbálkozást, ami eltér a szokásos sablonviselkedéstől. Vitatjuk, hogy a rendőr eleve hordozója a hatalomnak és a tekintélynek, figyelmen kívül hagyjuk azt a próbálkozását, hogy elsáncolja magát valamilyen előírás mögé. Ezzel teljesen más kiindulási pozíciót teremtünk a magunk számára, mivel most már egyenlő ellenfélként léphetünk fel a vele szembeni manipulációs játszmában.

Az eljárásunk három lépést foglal magába:

1. lépés

Nem vádloltként lépünk fel vele szemben, aki az automatikusan elvárt tisztelettel viseltetik a sematikus tekintély iránt. Ezzel lehetőségünk nyílik az aktív fellépésre, a defenzív beállítottságot sugárzó magatartás helyett. Az ellenfél viszont egy váratlan szituációval találkozik a számára rutinnak tűnő manipulációs játszmában. Elbizonytalanodik, és megpróbál egy anonim előírást felhozni, arra számítva, hogy erre hivatkozva sikerül minket leszerelnie.

2. lépés

Folytatjuk a támadást, amennyiben ugyanúgy nem mutatunk tiszteletet az anonim előírás iránt, mint a hivatal tekintélyét reprezentáló személy iránt. Igyekszünk bebizonyítani az előírás értelmetlenségét, amennyiben egy sor semmiképpen sem konkrét, sokkal inkább nyomós érvet hozunk fel ellene. Például olyasmit, hogy ezt az előírást olyanok adták ki, akiknek fogalmuk sincs a tényleges gyakorlatról, és a forgalom megsokszorozódása miatt már réges-régen aktualitását veszítette.

Esetleg felteszünk egy ilyen szónoki kérdést: „Tudja Ön egyáltalán, mikor adták ki ezt az előírást?” Ha nem tudja, beleakaszkodunk ebbe, és úgy csinálunk, mintha pontosan tudnánk, hogy ez időtlen időkkal ezelőtt történt. Ebből aztán arra következtetünk, – anélkül, hogy utalnánk a pontos évszámra, amit természetesen mi sem ismerünk – hogy ő, a rendőr issza meg ennek a teljesen értelmetlen dolognak a levét. Ezért fejezzük ki neki mély együttérzésünket.

3. lépés

A fenti előkészítő manőverek után, amelyeknek az volt a céljuk, hogy elbizonytalanítsuk az ellenfelet, menjünk át ellentámadásba: tegyük azt, amit eredetileg a rendőr akart tenni velünk, vagyis szegezzük őt oda ahhoz az érzelmi sémához, amitől úgy gondolta, *mi* függünk.

A becsületességére hivatkozunk: kifejtjük, hogy hatalma van, hogy saját felelős intézkedésével a közlekedési szabályokat ideiglenesen felfüggeszse. Hogy a döntés végül is az ő vállát nyomja. Nem néz ki olyan gyávának, aki egy előírás mögé sáncolja be magát, ha egyszer már rájött, hogy ez az előírás többé nem felel meg a realitásoknak.

A végén még azt is követelhetjük tőle, hogy kérje feletteseitől az előírás módosítását. Ez – hogy úgy mondjam – egy játékos magatartásmodell, amely a manipuláció eddig megismert öt szabályán nyugszik. Saját tapasztalatom alapján állítom, hogy sikeresen megvalósítható mindaz, mint itt leírtam. A siker persze nem utolsó sorban attól függ, hogy helyesen mértük-e fel az ellenfelet.

A rendőr természetesen mindig jobb pozícióban van. Ha semmilyen manipulatív manőverre sem reagál, és mereven ragaszkodik ahhoz, hogy az előírás az előírás, végül övé lesz a győzelem.

Itt azonban nem erről van szó, hanem sokkal inkább arról, hogy védekeznünk kell a manipuláció ellen, mégpedig olyan módon, hogy megkérdőjelezzük, kétségbe vonjuk a kialakult érzelmi sémák érvényességét.

Mivel a manipulációt az emberek közötti kapcsolatok területén szokásos játszmának tartjuk, aktív intézkedésekkel akarjuk növelni győzelmi esélyünket minden olyan esetben, ahol a vereség elkerülhető. Mert minden győzelem, amint tudjuk, növeli és minden vereség csökkenti az önbizalmunkat, az önbecsülésünket.

Megvilágítottuk egy házaspár valóságos történetén és egy kigondolt példán, ahol a hivatal tekintélyét és hatalmát képviselő személlyel konfrontáltunk, hogy az érzelmi sémák érvényességének kétségbevonásával lehetőség van arra, hogy az ezektől való függést ellenőrzésünk alá vonjuk. Ugyanez érvényes természetesen a viselkedésünket meghatározó más sémákra is.

- Az olyan férj, aki már jó előre megmondja a feleségének, hogy nem sokra tartja az úgynevezett férfiasságot, és ő olyan férj, akinek

mindenféle hibái és gyengéi vannak, amelyekkel most már meg kell barátkoznia, ezzel kifogja a szelet a vitorlából. Higgadtan nézhet elébe az olyan helyzeteknek, amikor a felesége ezt mondja neki: „Légy végre férfi, és tedd ezt vagy azt”. Hitvesének nem fog sikerülni büntudatot ébresztetni benne, hogy aztán ezt saját előnyére kiaknázza.

- Egy eladó, aki arra való hivatkozással akar eladni nekünk valamit, hogy ez a legmodernebb abból, ami egyáltalán a piacon van, képtelen lesz kihasználni a presztízsszükségletünket és manipulatív próbálkozásában eleve verve lesz, ha ezt mondjuk neki: „Egyáltalán nem akarok modern lenni. Viszont pontosan olyasmit szeretnék, ami megfelel az elképzeléseimnek és a lehetőségemnek.”
- Végül, semmi sem képes olyan hatásosan lefegyverezni egy ellenfelet a hétköznapi manipulációs játszmák során, mint ha egy olyan felszólításra, hogy: „De ne legyen már olyan gyáva!” ezt válaszoljuk: „Akár hiszi, akár nem, gyáva vagyok. Méghozzá meggyőződésből.”

Néhány hasznos útmutatás arra vonatkozóan, hogyan használhatjuk ki saját előnyünkre mások érzelmi függőségét

Valószínű, hogy olvasva ezt a címet, lesznek olyanok, akik ugyanarra gondolnak, amit a nagyapám szokott mondani: „Mások érzéseivel, fiacskám, nem játszik az ember.” Talán valóban igaza volt a nagyapámnak. Ő mindenesetre hitt abban, amit mondott. De azért hozzá kell ehhez tennem, hogy egy vendéglője volt vidéken, és természetesen nem csinált problémát abból, hogy a falusi legényeknek az egyik korsó sört a másik után adja el, amikor azok az elfogyasztott alkohol mennyiségével akarták bizonyítani, micsoda férfiak is ők.

Legtöbbünk részt vett már egy hozzá közel álló személy temetési szertartásán. Csodálatra méltó, mekkora részvéttel és kegyelettel húzzák ki az ember zsebéből a pénzt. Egészen a megásott sírig – ahol ott áll a sírásó, egyik kezében a vödör, másikkban az ásó, ami azonban nem akadályozza abban, hogy megtegye azt a félreérthetetlen mozdulatot, amittől az ember ösztönösen is a pénztárcájához nyúl. Azonban senkinek sem jutna eszébe, hogy száját elégedett vigyorra húzza. Ez túlságosan is mélyen sértene a gyászolók érzéseit.

Egy amerikai statisztika szerint 1971-ben az Egyesült Államokban 2,2 millió házasságot kötöttek. Ebből az erre szakosodott ipar kerekén 7 milliárd dollárt forgalmazott. A boldog házasok 107 milliót adtak ki gyűrűre, 200 milliót ajándékokra és 250 milliót virágokra. Egy hírmagazin ezzel összefüggésben a következőket írja: „A legtöbb esküvőn – mint a legtöbb temetésen is – a résztvevők annyira bizonytalanok az ízlésükben, hogy tanácsadót alkalmaznak, aki aztán arra buzdítja őket, hogy sokkal több pénzt adjanak ki ilyen alkalmakkor, mint amennyit megengedhetnek maguknak.” Az ember ezekből a példákból arra következtethet, hogy a „kegyelet” szintén azokhoz a viselkedési normákhoz tartozik, amelyek segítségével igen sokat lehet keresni. Feltételezve, hogy azok, akik kiadják a pénzt, nem gondolkoznak el kritikusan a dologról.

Szenteljünk most egy kis figyelmet annak, milyen módszerek vannak arra, hogy ellenfelünk érzelmi függőségét a magunk hasznára aknázzuk ki a manipulációs játszmában. Itt van mindjárt egy tapasztalt kínai hadvezér, Sun Tse tanácsa, aki az időszámításunk előtti 4. században élt. Ő volt az, aki

megírta „A háború tizenhárom parancsolata” című művet. Alighanem ez a világ legrégebbi katonai tárgyú könyve. Az első parancsolat hetedik pontjában ezt írja:

„A háború egyik eszköze a megtévesztés. Mutasd az ellenségnek úgy, mintha valamit nem tudnál megtenni, noha képes vagy rá. Tégy úgy, mintha valamit nem tudnál kihasználni, noha képes vagy rá. Csábítsd egy előny felkínálásával, aztán zavard össze, majd ragadd torkon. Ha erős, térj ki előle. Ha felbőszítetted, zavard össze. Játssz az engedelkenyt, akkor önhitté válik. Ha friss erőkkal rendelkezik, fáraszd ki...” stb.

Ha a sikeres hadvezér, Sun Tse ezekkel az ismeretekkel oly sok csatát nyert, miért ne segíthetnének ezek nekünk is, hogy sikeresek legyünk, amikor szándékainkat érvényesíteni akarjuk másokkal szemben?

Ennek során különösen két módszer az, amely sikert ígérő, és mindnyájan felhasználhatjuk:

1. módszer:

A megjátszott szerénység

Ha egy olyan ellenféllel van dolgunk, aki velünk azonos erejű vagy nálunk erősebb, támadási pontként válasszuk ki a hiúságát. Ne mutassuk neki, mi mindenre vagyunk képesek. Ez legfeljebb arra sarkallná őt, hogy megmutassa, mennyivel felettünk áll. Egyáltalán ne beszéljünk a saját előnyeinkről, inkább tagadjuk őket.

Ilyesmit mondhatunk: „Tudom, hogy önnel összehasonlítva laikus vagyok.” Vagy: „Ha rendelkeznék az ön pozíciójával vagy képességeivel, nekem is könnyebb lenne.” Az eredmény: végtelenül felettünk állónak fogja magát hinni, és ez a következőkre vezet:

1. Minket alábecsül, magát túlbecsüli.
2. Merő udvariasságból és hálából a hízelgésünkért igyekezni fog megmagyarázni nekünk, hogy egyáltalán nem olyan kiváló. Önszántából el fogja árulni bizonyos gyengéit.
3. Ismét csak merő udvariasságból azzal fogja kezdeni, hogy megmagyarázza nekünk, mennyire jobbak a képességeink, mint gondoljuk. Amikor azt mondjuk neki: „De hát mi az amihez értek?”,

fel fogja sorolni azokat a képességeinket, amelyekkel szerinte rendelkezünk.

Ez a három pont rendkívül előnyös kiindulási pozíciót biztosít számunkra a további manipulatív manőverekhez. És mindez csak azért, mert félretéve a saját hiúságunkat, a másikat kielégítettük.

2. módszer:

Menekülés előre

Egy másik módszer, hogy egy velünk azonos erősségű vagy nálunk erősebb ellenféllel szemben előnyökhöz jussunk. Ehhez persze rendelkezniük kell azzal a képességgel, hogy erős önbizalmat, öntudatot mutassunk – még akkor is, ha a valóságban netán kishitűek vagyunk.

A módszer lényege, hogy ellenfelünkönél kihasználjuk azt az általános emberi vonást, hogy automatikusan tiszteli a tekintélyt. Nem feltétlenül szükséges, hogy rendelkezünk valamilyen formális tekintéllyel. A fontos az, hogy képesek legyünk úgy viselkedni, mintha rendelkezniénk ilyennel.

Végül is az embereket nem a valós képességeik szerint ítélik meg, hanem annak alapján, milyen mértékben képesek magukat tekintélyként feltüntetni.

Amikor a „menekülés előre” módszert alkalmazzuk, az adottságoktól függően két lehetőség kínálkozik számunkra:

1. Olyan látszatot keltünk, hogy nagyobb a tekintélyünk annál, amit az ellenfelünk gondol. Egy katonai példával élve: ha egy civil egy laktanya udvarán üvölt egy őrmesterrel, az őrmester ösztönösen fel fogja tételezni, hogy a másik rangban felette áll. A bizonytalansága persze azonnal megszűnne, ha rájönne, hogy ez nem így van. Az üvöltő sikerének az a titka, hogy nem nyilatkozik önmagáról, és az őrmestert bizonytalanságban tartja.
2. Az ellenféllel olyan témáról beszélünk, amelyben teljesen járatlan, és nem megyünk bele olyan témákba, amelyhez ért. Ezt a taktikát addig folytatjuk, amíg nem látjuk, hogy bizonyos fokú csodálatot sikerült kivívnunk a másiktól, ezért megtiszteltetésnek tartja, ha segíthet egy olyan kiváló embernek, mint amilyenek mi vagyunk.

Mivel nem szeretném, ha feltételeznék, hogy a fentiek csupán elméleti eszmefuttatások, amelyeknek csekély a gyakorlati értéke, elmondok egy személyes esetet.

1958-ban az a Henry A. Kissinger, aki később Richard Nixon különtanácsadójaként és külügyminisztereként világhírű lett, még a politikatudományok professzora volt a híres Harvard Egyetemen. Értett ahhoz, hogy éveken át pénzt hajtson fel arra, hogy minden nyáron két tucat érdekes személyt meghívjon az egyetemére, ahol egy szeminárium keretében kicserélték tapasztalataikat.

Abban az időben egy napilap helyi szerkesztője voltam. Mivel korábban két évet tolmácsként dolgoztam, kiválóan tudtam angolul. Véletlenül kezembe került egy könyv, amelynek címe: *Nuclear Weapons and Foreign Policy* (Atomfegyverek és külpolitika). Összesen talán 30 oldalt olvastam belőle, mert többre nem futotta a türelmemből.

Ennek ellenére a szerző több állítása, amit ezen a 30 oldalon olvastam, ellentmondásra késztetett. Így hát leültem, hogy írásban cáfoljam a szerző téziseit. Értekezésemet elküldtem a könyv szerzőjének. A neve Henry A. Kissinger volt.

Be kell ismernem, hogy az atomfegyverek külpolitikában történő alkalmazásáról semmivel sem tudtam többet, mint a téma iránt érdeklődő átlagos újságolvasó. Ennek ellenére Kissinger annyira érdekesnek és szakmailag kompetensnek találta a gondolataimat, hogy írt nekem egy levelet, amelyben elismerte: kritikai észrevételeim megfontolásra méltóak. A levélhez mellékelte egy meghívást az 1959-es Harvard-szemináriumra.

Abban a megtiszteltetésben volt hát részem, hogy majd' három hónapon át olyan felvilágosult emberek társaságát élvezzem, mint az azóta elhunyt Eleanor Roosevelt, Arthur Schlesinger, Henry Kissinger, a Kennedy-tanácsadó Latham professzor és mások. Anélkül természetesen, hogy egyetlen fillért is kellett volna érte fizetnem.

És miért lehetett részem ebben a megtiszteltetésben? Egészen egyszerűen azért, mert bár a témában laikus voltam, sikerült nekem – beismerem anélkül, hogy ez szándékomban állt volna – kompetens szakemberként imponálnom a témát rendkívül mélyen ismerő Henry Kissingernek.

A MANIPULÁCIÓ HATODIK SZABÁLYA

Minden döntésünkben, minden cselekedetünkben szerepet játszik a félelem valamilyen formája. A félelem minden nevelési folyamat meghatározó tényezője, függetlenül attól, hogy az emberi együttélés mely síkján folyó nevelésről van szó.

A félelemnek három olyan formája van, amelyek jelentősen befolyásolják viselkedésünket, ezért mindenféle manipulációs játszma alapját képezik:

1. Félelem attól, hogy amit már megszereztünk, újra elveszítjük.
2. Félelem a bizonytalanságtól.
3. Félelem a valóságtól.

Az emberi viselkedés félelemmel erősen befolyásolható. Akik ezt tudják, igyekeznek az ellenfelükben félelmet ébreszteni, fenntartani és elmélyíteni, hogy a saját előnyükre használhassák ki a manipulációs játszmák során.

Van azonban mód arra, hogy kivonjuk magunkat a félelemre alapozott manipuláció hatása alól. Ennek egy hatékony eszköze, hogy igyekszünk megérteni, mi a valódi forrása.

Sokan csak azért hősök, mert félnek a szégyentől

A manipuláció hatodik szabályának tárgyalása előtt szeretnék idézni néhány fontos gondolatot:

- „Az idők során minden állandóan változott. A szokások, az erkölcsök, a nyelv, az életfelfogás, még a morál is – minden változott. Csak a félelem maradt ugyanaz.”
- „Az ember impotenciáról és frigidségről beszél, ha szexuális ösztöneit elnyomja a félelem; gyomorrontásról, ha a félelem elveszi az étvágyát; álmatlanságról, ha a gondok ébren tartják.”
- „Amikor a becsület hősiességet követel – feltéve, hogy a szexuális vágy szerepe kizárható – érdemes pszichológiai szempontból feltenni a kérdést, vajon nem a szégyentől való félelem-e a tényleges hajtóerő?”
- „Ha a félelmet biológiai és társadalmi eszközökkel sikerülne ellenőrzésünk alá vonni, civilizációnk alapvetően megváltozna, és jelentősen megnövekednének esélyeink a személyes boldogságra... A félelem korunk átfogó pszichológiai jelensége.”

Eugene E. Levitt amerikai pszichológus a „Félelem pszichológiája” című könyvében a következő ajánlást olvashatjuk: „Anyámnak, aki sosem ébresztett bennem indokolatlan félelmet”. Ezt írja:

- „Az emberiség intelligenciájának növekedésével a félelem pozitív szerepe – mint a túlélés esélyét növelő lelki mechanizmus – egyre csökken. Az élővilág fejlődésének csúcsán, az embernél, annak maximálisan fejlett agyi funkcióival, a félelem lényegében elvesztette értékét a túlélés esélyének növelése szempontjából, helyett életünk első számú problémájává vált.”
- „Az embernek saját védelmében már nem feltétlenül van szüksége félelemre, de a félelem hatalma és képessége, hogy viselkedésünket motiválja, nem kisebb, mint az alacsonyabb rendű, tudattalan szervezeteknél. Ezt a társadalom már régen felismerte, és a félelmet a nevelés eszközeként alkalmazza, különösen fiatalok esetében.”

- „A legrosszabb az, hogy még nem tudjuk, hogyan használhatjuk fel a félelmet anélkül, hogy ezzel ne hívjunk életre torzulásokat és gonoszságot. A félelem olyan, mint egy alattomos gólem, amely egy ideig látszólag jó szolgálatot tesz nekünk, de aztán az alkotója ellen fordul és megsemmisítéssel fenyegeti őt.”

Az elkövetkező oldalakon közelebbről foglalkozunk ezzel a jelenséggel, aminek „hasznossága az intelligencia növekedésével csökken”, ami „megsemmisítéssel fenyeget”, és olyan, mint egy „alattomos gólem”.

A félelem leggyakoribb formái, amelyek fokozottan manipulálhatóvá tesznek bennünket

Néhány évvel ezelőtt próbáltam felállítani azoknak a félelmeknek a listáját, amelyeket személyes tapasztalatból ismerek, és amelyeket az idők során másoknál megfigyeltem. Mikor gyanútlanul nekiláttam, azt hittem, néhány oldal elegendő lesz hozzá. Idővel aztán sok tíz oldal lett belőle, 345 ponttal. Tisztában vagyok azzal is, hogy ezt a listát az elkövetkező 20 év során sem sikerül teljessé tennem. Mindig újabb és újabb megfigyelésekkel egészül ki. Némelyek elég furák, ennek ellenére felírom őket.

Nem emlékszem már, miért fogtam bele ebbe a vállalkozásba. Ma már azonban tudom, milyen nagy mértékben segítette, hogy megértsem saját viselkedésemet, és mások viselkedését is. A leglényegesebb, hogy újból és újból megállapítottam, milyen fontos és milyen különös szerepet játszik a félelem hétköznapi döntéseink során.

Nincs szándékomban bemutatni a teljes listámat, hiszen sok pontja érthetetlen lenne, mivel csak én ismerem az összefüggéseket. Néhány pontot azonban felsorolok. Tekintsd ezt egyfajta ösztönzésnek, hogy önmagadat kicsit jobban megismerd.

- Félelem a rossz lehelettől. Ez arra ösztönöz, hogy minden reggel gondosan megmossam a fogam, noha sokkal észszerűbb lenne este fogat mosni, hogy éjjel az ételmaradékok ne induljanak bomlásnak a számban.
- Félelem, hogy valakivel igazságtalanul járok el, noha már régen világos számomra, hogy az „igazságosság” egyike a legködösebb fogalmaknak, és nincs rá általánosan érvényes norma.
- Félelem, hogy mások előtt nevetségessé teszem magam. Teljesen nevetséges félelem, mert aligha akadályozhatom meg, hogy bárki is nevetségesnek tartsa azt, amit én magam nagyon is komolynak tartok.
- Félelem, hogy a gyermekemet elgázolhatja egy autó, amikor kint játszik. Az egyetlen mód, ahogyan végérvényesen meg lehetne szabadulni ettől a félelemtől, hogy egész napra a lakásba zárnám őt. Ez azonban ugyanolyan észszerőtlen lenne, mint az az állandó félelmem, hogy elgázolhatja őt egy autó.

„Félelmeim listájának” sokéves vezetése azt eredményezte, hogy bizonyos félelmeimet sikerült teljesen legyőznöm. Gyakran történt, hogy amint leírtam bizonyos félelmeket és kicsit elgondolkoztam rajtuk, azonnal felismertem nevetséges voltukat. Amin ilyenkor a legjobban csodálkoztam – hogy éveken át szenvedtem tőlük, anélkül, hogy megpróbáltam volna komolyabban elgondolkozni rajtuk.

Térjünk most át három igen gyakori félelemre, amelyek különösen manipulálhatóvá tesznek bennünket.

1. Félelem attól, hogy amit már megszereztünk, újra elveszíthetjük.

Hogyan érik el a kábítószerkereskedők, hogy áldozataikban létrejöjjön a szertől való függőség? Ugyanazt csinálják, mint sok feleség a férjével, tiszt a katonáival, pártvezérek a funkcionáriusaikkal, ezek pedig az egyszerű párttagokkal. Úgy csinálják, mint az orvosok a pácienseikkel, a szakszervezetek a tagságukkal, az egyházak a hívőikkel, az ipar a vevőivel és a munkaadók a munkavállalóikkal.

Ez természetesen nem jelenti, hogy mindazok, akik ezt a módszert alkalmazzák, sikeresek is. De mindnyájan megpróbálkoznak vele – tudatosan vagy öntudatlanul, nyíltan vagy burkoltan. A módszer lényege: függővé tenni az ellenfelet, és ezzel kézben tartani. Engedelmessé tenni őt azáltal, hogy olyasmit adnak neki, amitől nem képes többé megválni.

E módszer első lépése tehát: adni valakinek valamit, ami tetszik neki. A második lépés: annyira rászoktatni, hogy kész legyen a legnagyobb áldozatokra is, hogy megkapja vagy megtarthassa.

Ha egy dologtól való függés elérte ezt a fokot, következik a harmadik, a döntő lépés: az üzenet, ami egy mondatban fejezhető ki: „Ha nem teszed, amit tőled várok, visszaveszem, amit neked adtam, és amit annyira szeretsz.”

E módszer legfontosabb lépése tehát: félelem ébresztése. Félelmet ébresztünk a másokban, hogy elveszítheti, amit már megszerzett, amihez már hozzászokott. Ez a félelem teszi őt manipulálhatóvá. E módszer – valamelyest finomítva, ravasz fogásokkal megtűzdelve, szépítgetésekkel és kedveskedésekkel feldíszítve – hatékonyan működik az élet szinte minden

területén. Mindnyájan bevetjük, hogy segítségével előnyökhöz jussunk. Igaz, a lehetőségeink ebben igen eltérőek.

- Az öregedő milliomosok, akikről olyan sokat olvashatunk a magazinokban, a pénzüket és a gazdagságukat használják fel arra, hogy dúskeblű sztárocskákkal bizonyítsák maguknak és a világnak, hogy még mindig képesek arra, amit ők bővérű férfiasságnak neveznek. A sztárocska, amikor a felkínáltakhoz hozzászokott, többé már nem tud lemondani róluk. Attól félve, hogy ezeket elveszítheti, hajlandó feláldozni a fiatalságát, a függetlenségét.
- Kevésbé szenzációs formában, és távol a világ kíváncsi szemétől, ugyanez játszódik le hivatalokban és vállalatoknál. „A munkám talán nem annyira izgalmas, de biztonságot nyújt számomra. Ennyi meg ennyi év után ennyi meg ennyi a fizetésem, ennyi meg ennyi hét a szabadságom. A cég fizeti a szabadságom, és hozzájárul a betegbiztosításhoz. Öreg koromra a nyugdíjam is biztosítva lesz. Miért adnám fel?”

Ugye ismerősek az érvek? Természetesen. A félelem, hogy elveszíthetik, amit már megszereztek, milliókat és milliókat kárhoztat arra, hogy olyan munkát végezzenek, amiben nem lelnek örömet. Beérik olyan étellel, amelyet már régen nem ők irányítanak.

„És ki ebben a bűnös?” – kérdezhetjük. Mi köze a bűnnek ahhoz, hogy mindenki, vagy majdnem mindenki igyekszik a saját előnyére kihasználni mások félelmét? Valójában ez a rendszer csak az „adok-kapok” viszonylatában képes működni. Az orvos igyekszik megszabadítani minket a fájdalomtól. Ha ez sikerül neki, vagy akár csak csökkentenie sikerül a fájdalmat, ismét elmegyünk hozzá. Az orvos a végleges gyógyulás reményét ébreszti bennünk. Ezzel megkeresi azt, amire szüksége van, hogy jól élhessen. És amit elért, nem akarja többé feladni.

Végző soron mindenki nyer. Az egyik többet, a másik kevesebbet. Ezt az határozza meg, milyen ügyesen tudja valaki saját előnyére kiaknázni másoknak azt a félelmét, hogy amit már egyszer megszereztek, elveszíthetik.

2. Félelem a bizonytalanságtól

Dr. A. T. W. Simeons angol orvos, a pszichoszomatikus és trópusi betegségek elismert szakembere *Az emberi elme fejlődése* című könyvében a következőket írja: „Ha valaki átélt egy kolerajárványt, fel kellett, hogy tűnjön neki az a különös tény, hogy az egészséges fiatalok közül sokkal többen betegszenek meg, mint a gyermekek vagy az öregek közül.

A kolerát az váltja ki, hogy az ember lenyel egy Vibrónak nevezett mikroorganizmust. Ez a Vibro rendkívül érzékeny a savakra. Az egészséges emberi gyomorban állandóan jelenlévő savak elég erősek ahhoz, hogy a kolera kiváltóját szinte szempillantás alatt megöljék.

Hogyan sikerül hát a Vibrónak legyőznie azt a savas régiót, ami távol tartja a vékonybélről, ugyanis ennek lúgos közegében aztán már jól érzi magát, és elkezdheti halálos munkáját?”

Dr. Simeons azt mondja, hogy ez csak akkor lehetséges, ha a gyomor normális savellátása nincs biztosítva. Csak ebben az esetben érheti el a Vibro az úticélját: a vékonybelet. De az egyetlen dolog, ami a gyomorban meggátolhatja a sav normális képződését – a félelem.

Az orvos az alábbi következtetést vonja le: „Így hát éppen azokat ragadja el a kolera, akik a legjobban félnek a haláltól. A gyerekek, akik túl fiatalok ahhoz, hogy tisztában legyenek a veszéllyel, és azok az idősek, akik már nem várnak sokat az élettől és fatalistaként betegápolással és a halottakkal foglalkoznak, nem betegszenek meg, mert a gyomornedv képződését nem gátolja félelem.”

A félelemnek tehát fontos szerepe van az áldozat kiválasztásában. Dr. Simeons ezért helytállónak tartja azt a megállapítást, hogy a pszichoszomatikus mechanizmusnak a kolera esetében is fontos szerepe van. Más szavakkal: a félelem gátolja a szervezet védekezési reakcióját.

Megállapíthatjuk, hogy félelmünk mindaddig, amíg nem vezet jól felismerhető fiziológiai elváltozásra, egy teljesen ködös, pontosan nem meghatározható dologra vonatkozik. Ez a félelem teljes egészében képzeletünk működésének eredménye. Egy esetleg bekövetkező esemény esetleg fellépő következményeit képzeljük el. Negatív példákat sorakoztatunk fel, sötét képeket festünk magunk elé mindarról, ami ránk várhat. Minél jobban szabadjára engedjük a fantáziánkat, annál erősebb lesz a félelmünk, és hatása annál erősebb lesz a magatartásunkra. Jól jegyezzük

meg: az ilyen félelem képes a semmiből születni, anélkül, hogy bármi valóságnak is köze lenne hozzá.

Valaki ezt mondja nekünk: „Meghalt X. Csak 43 éves volt. Semmit sem hagyott hátra, csupán adósságokat. Szegény felesége most ott áll egyedül a három gyerekkel. Mi lesz a szegény szerencsétlenekkel?” 43 évesen arra gondolunk, ez velünk is megtörténhet. Ijedten feltesszük magunknak a kérdést: „Mit tettem én a gyerekeim érdekében?” Ha valaki egy ilyen alkalommal azt a tanácsot adná nekünk, hogy kössünk életbiztosítást, a legkomolyabban mérlegelnénk a dolgot. Véletlenül az is előfordulhat, hogy a tanácsot éppen attól kapjuk, aki elmesélte nekünk ezt a történetet. Aztán javasolja, hogy keressünk fel egy életbiztosítási ügynököt – aki véletlenül éppen egy jó ismerőse. Az óriási biztosítási paloták az emberek jövőtől való félelméből épülnek. „Remélem, ez velünk nem fordul elő – és megkopogtatjuk alulról az asztalt – de az ember sosem tudhatja.” És mivel tényleg semmit sem tudhatunk a jövőnkéről, azzal nyugtatjuk a lelkiismeretünket, hogy magunkat és a családjunkat anyagilag biztosítjuk.

A nők megfelelő időben krémezni kezdik a bőrüket, hogy ne ráncosodjanak. „Mert a ráncok öreggé tesznek” – mondják. És valamilyen különös oknál fogva a nők nem akarják, hogy öregnek nézzenek ki. Még olyan öregnek sem, amilyenek a valóságban. De reagálnak arra a teljes mértékben bizonytalan feltételezésre, hogy valaki öregnek találhatja őket, és ebből hátrányuk lehet. Jegyezzük meg: semmit sem tudnak arról, hogy ebből egyáltalán származhat-e hátrányuk. Ez teljesen bizonytalan.

A bizonytalanságtól való félelmünkben sok olyan dolgot csinálunk, ami alaposabban megvizsgálva értelmetlennek tűnik. De az „önmagát beteljesítő félelem” nem puszta kitalálás. Ugyanis ebből a félelemmel teli belső beállítottságunkból fakadóan olyan dolgokat teszünk, vagy olyan dolgokat nem teszünk, ami aztán hosszabb távon valóban azt eredményezi, amitől kezdetben minden alap nélkül féltünk.

Hallottam egy nőről, aki egy nálánál nyolc évvel fiatalabb férfihez ment feleségül. Kezdetben rendkívül boldog volt a házasságuk. A nő hirtelen félni kezdett, hogy a férfi egy fiatalabb kedvéért elhagyhatja.

Semmi alapja sem volt ilyesmitől félni, a gondolat azonban nem hagyta többé nyugodni. Bizalmatlanná vált és kezdte figyelni a férfi minden lépését. Amikor a férfi a barátaival volt, a nő váratlanul felbukkant. Természetesen mindez nem maradt rejtve a barátok előtt, és kezdték miatta

ugratni a férfit. Otthon veszekedés lett belőle. Így aztán a dolgok megindultak a maguk végzetes útján – és válás lett a vége.

Hogyan juthattak idáig? Vegyük még egyszer szemügyre az egyes fázisokat:

1. Hirtelen megjelent a félelem. A semmiből, teljesen indokolatlanul. Semmi sem volt biztos. De a félelem megmaradt.
2. A feleség egyre inkább azonosult ezzel a félelemmel. A bizonytalanság látszólag konkrét, rá vonatkozó elképzelésekké kristályosodott.
3. Minél inkább átadta magát ezeknek az elképzeléseknek, annál állhatatosabban kezdett olyan bizonyítékok után kutatni, amelyek igazolják a feltételezéseit. Az ember természetesen mindig talál ilyen bizonyítékokat, ha akar, és a kíváncsi módon akarja magyarázni őket.
4. A félelem, ami egyre jobban áthatotta a nő érzelmeit, és egyre erősebbé vált, egy bizonyos pont után már kizárta, hogy észszerűen mérlegelje a dolgokat. Most már az ellentétes bizonyítékokat is saját feltételezésének bizonyítékaiként értékelte volna.
5. Végül a félelem valósággá változtatta azt, amitől a nő rettegett.

Az események akkor alakulnak így, ha a félelem a fent leírt módon ellenőrizhetetlenül hatalmába keríti az egyén gondolkozását és érzelmeit. Az előbbi példában nem állapítható meg, hogyan alakult ki a félelem érzése. Az első félelem-impulzus azonban tudatosan, manipulációs szándékkal is előidézhető. Rendszeres ismétléssel aztán a már ismert séma szerint alakul – egy bizonyos pontig, amikor az érintettnek a manipuláló olyan megoldást ajánl a félelmére, ami megszabadíthatja lelki terhétől.

3. Félelem a realitásoktól

Életünk során állandó eltérés van vágyaink és a valóság tényei között. Ez utóbbiak gyakran vágyaink megvalósulásának útjában állnak. A közérzetünk, mi több, a boldogságunk függ attól, hogyan kezeljük ezt az eltérést.

- Tehetjük azt, hogy tudomásul vesszük a tényeket, szembenézünk a valósággal, igyekezve a legtöbbet kihozni belőle.
- Tehetjük azt, hogy szemünket behunyjuk a tények előtt, nem nézünk szembe a valósággal, mert félünk, hogy nem sikerül megbirkóznunk vele.

Minden sikeres próbálkozás, amikor a külvilágtól kicsikarjuk egy vágyunk megvalósulását, növeli önbizalmunkat és önbecsülésünket. Minden kísérlet, hogy valahogyan elkerüljük ezt a próbát, erősíti bennünk a félelmet, hogy a következő alkalommal sikertelenek leszünk.

Az, hogy viselkedésünket az egyik vagy a másik beállítottság határozza-e meg, döntően attól függ, hogyan állunk hozzá a valósághoz, hogyan nézünk a tényekre. Elmesélem két iszákos történetét, akik egy parkban ülnek és iddognak:

Tehát ott ülnek a padon, amikor megszólal az egyik, bánatos tekintettel nézve az üveget: „Hát nem kétségbeejtő? Nem is olyan régen ülünk itt, és az üveg már félig üres.”

A másik ott ül, elégedetten szemlélve a csillagos eget, és csodálattal a hangjában ezt válaszolja: „Nem értem, mi bajod van. Már egy jó ideje itt iddognak, és az üveg még mindig félig tele van. Hát nem csodálatos?”

Miközben váltakozva egy-egy slukkot húznak, az egyik állandóan sopánkodik. Az a félelme, hogy egyszer teljesen kiürül az üveg, megöli minden örömét, amit az ivás nyújthatott volna neki. Nyilvánvaló, hogy mire a bor elfogy, ennek az embernek a hangulata a mélypontra süllyed, mivel képtelen beletörődni a megváltoztathatatlan valóságba, képtelen tudomásul venni a tényeket.

Az élet tényeivel való összeütközéseink összekapcsolódnak azzal a természetes félelemmel, hogy nem leszünk képesek megbirkózni a nehézségekkel. Ez arra serkent bennünket, hogy igyekezzünk elkerülni az összeütközéseket, és így szabaduljunk meg félelmünktől.

Amíg az egyik módja annak, ahogyan megszabadulhatunk a félelemtől az, hogy nem nézünk szembe a realitásokkal, a másik, hogy megbirkózunk velük. Vizsgáljuk meg ezeket az alternatívákat közelebbről:

- *Menekülünk a problémáktól.* Rövid időre megszabadulunk a számunkra kényelmetlenséget okozó félelemtől, de nem győzzük le. Elnyomjuk a félelmet, és ezzel együtt a vágyunkat is. Elnyomjuk és

beszorítjuk őket tudatalattink távoli sarkába. Ott tovább léteznek a figyelemelterelés leplével borítva, amelyet a rövid idejű felejtés eszközeként választottunk.

A vágy tehát továbbra is él, és egyszer újból a felszínre tör, követelve a kielégítést. Ezzel ismét megjelenik a félelem, és feltehetően még erősebb lesz, mint először. Ez érthető. Hiszen aki egyszer kitért egy probléma elől, ahelyett, hogy szembenézve vele megoldotta volna, annak önbizalma – mint tudjuk – a következő próbálkozásnál már kisebb lesz.

- *Szembenézünk a problémákkal.* Ez állandó félelem időszakát hozza magával, ami azzal a pillanattal kezdődik, hogy eldöntöttem, megoldom a problémát, szembenézek a valósággal, és azzal a pillanattal végződik, amikor a problémát megoldottam.

Egész idő alatt munkál bennünk a kérdés: „Vajon képes leszek-e arra, hogy megoldjam?” Egyidejűleg azonban állandóan félünk attól, hogy sikertelenek leszünk. Természetesen próbálunk mindenféle ravasz módon megszabadulni a félelmünktől. Ezt mondjuk például magunknak: „Ugyan! Persze hogy sikerül megoldanom a problémát!”.

A szándék és a siker közötti feszültségnek ez az állapota az, amitől félünk. Ez a félelem a magyarázata annak, hogy olyan sokan választják a menekülés sokkal kényelmesebb útját, és nem teszik ki magukat annak a szorongásnak, hogy esetleg nem tudnak megbirkózni a problémákkal.

Újból és újból megállapíthatjuk, hogy az emberek sokkal nagyobb ötletességet mutatnak abban, hogyan kerüljék el a kudarcból való félelmet, mint abban, hogy hogyan győzhetik le ezt a félelmet. Ebben az igyekezetükben mindazok messzemenően támogatják őket, akik fáradhatatlanul ajánlgatják számukra a menekülési lehetőségeket, mert ebből személyes hasznuk származik.

Ahhoz, hogy világossá tegyem ezt a manipulatív folyamatot, bemutatok néhány életből vett példát. Egyáltalán nem lenne meglepő, ha egyik-másik nagyon is ismerős lenne az olvasó számára.

Először – példák arra, hogyan manipuláljuk önmagunkat, csak hogy valamiképpen megszabaduljunk attól a félelemtől, amit a problémákkal való szembenézés vált ki bennünk.

- A feleség, aki a problémákat nem a férjével beszéli meg, hanem az anyjával. Nála együttérzésre és egyetértésre talál. Ez rövid időre megszabadítja attól a félelmétől, hogy a problémákat a férjével együtt oldja meg. Pedig egy őszinte beszélgetés a férjével sokkal célszerűbb lenne.
- A férj, aki egy barátnőnél keresi azt, amit az otthonában már nem talál. A valóságban az otthoni problémák elől menekül, attól a félelmétől, hogy ezekkel nem tud megbirkózni. Legtöbbször aztán a barátnőjénél ugyanolyan választás elé kerül, mint otthon: menekülés a valóságtól vagy a problémák megoldása.

Érthető, ha ismét a menekülést választja. A legegyszerűbb ilyenkor visszatérni a feleségéhez. Bűnbánónak látszik, de ennek csupán az az oka, hogy két vereség után már nem olyan öntudatos, már nem olyan erős az önbizalma, mint korábban.

- Egy kedvelt módja, ahogyan valaki kitérhet a nehéz problémák megoldása elől, hogy egy kisebb problémát felfúj. Ezt a módszert alkalmazzák a nagypolitikában, de mindnyájan alkalmazzuk a hétköznapijainkban is.

Kormányok, amelyek képtelenek megoldani fontos belpolitikai problémáikat, külpolitikai válságot provokálva igyekeznek elterelni a nép figyelmét a belső bajokról. Ezekért egy másik ország kormányára hárítják a felelősséget. A népharagot ezzel más irányba terelik, vagy legalábbis ez a szándékuk.

Ha reggelenként figyelmesen olvassuk az újságot, mindezekre nem nehéz bizonyítékot találnunk. Ha valaki a saját kudarcaiért mindig másokat tesz felelőssé, akkor egy olyan képességgel rendelkezik, amelynek óriási keletje van a nagypolitikában.

És most példák arra, hogyan manipulálnak bennünket mások, lehetőséget kínálva nekünk arra, hogy félelmünktől rövid időre megszabaduljunk.

- A vezetés ismert elve, hogy „oszd meg és uralkodj!”, valójában a félelemmel való manipulatív játékokok egyik változata. Ha egy vezető ma X munkatársát előnyben részesíti Y munkatársával szemben, Y szorongva teszi fel magának a kérdést: „Valami baja van velem?” Vagy: „Nincs már megelégedve velem?” A félelemtől hajtva jobban

fog igyekezni, hogy a főnök figyelmét magára vonja. Ez a teljesítménynövelés teljes mértékben megfelel a vezető érdekeinek. Következő alkalommal Y-t részesíti előnyben, hogy csökkentse a félelmét. Most X fog félni, hogy kegyvesztett lett, és nagyobb erővel fog dolgozni. Y elégedett lesz. De hogy ne legyen teljesen gondtalan, a főnök hamarosan ismét X-et részesíti előnyben. És ez így folytatódik tovább. A vezető tehát saját előnyére függőségi viszonyt alakít ki, hol az egyik, hol a másik munkatársában ébresztve félelmet, hogy aztán erre később megoldást ajánlhasson.

- A milliárdos szórakoztatóipar áttekinthetetlen ösztönzéseinek természetesen szintén az a rendeltetése, hogy a feszültségben élő embereknek lehetővé tegyék a lazítást, vagy azt, hogy a bennük felgyült agresszív érzésektől ártalmatlan eszközökkel megszabadulhassanak. Másrészt ez az ösztönzés természetesen nem más, mint állandó csábítás a valóságtól való menekülésre.
- Az a jelenség, amit „szenzációéhségnek” nevezünk, kiváló eszköz arra, hogy mások szerencsétlen sorsának tükrében csökkentsük a problémáktól való félelmünket. Valahol, valaki – erről a legapróbb részletességgel tudósítanak – nehéz helyzetbe került vagy súlyos kudarcot szenvedett. Önelégülten vigasztalhatjuk magunkat: „Mik ezekhez képest az én kis problémáim?” Mások kudarca segít minket, hogy saját félelmünket csökkentsük.

Félelem a hétköznapiak kemény realitásaitól, félelmünk, hogy vágyainkat nem sikerül megvalósítanunk – sokunkat olyan emberré tesz, akik állandó menekülésben vannak. Eközben megszámlálhatatlanul sok kéz nyúl ki felénk, hogy segítsen elfelejteni a félelmünket. De nincs olyan segítség, amelynek ne lenne ára, még ha az csupán annyi is, hogy a segítőnek segítünk elnyomni saját félelmét.

Három döntő lépés, amelyekkel legyőzhetjük a félelmet, megakadályozva ezzel, hogy mások kihasználják azt

Vannak bizonyos időszakok, amikor megsaporodnak a légikatasztrófákról szóló hírek. Látjuk őket a televízióban, olvashatunk róluk az újságokban. Látjuk a roncsokról készült képeket. A képernyő segítségével eljutunk a tragédia színhelyére, és láthatjuk, amint elszállítják az elszenesedett tetemeket. A kamera pásztázza a terepet, megáll a szétszórt csomagokon, egy cipőn vagy egy babán.

Amikor a feleségem ilyen időszakban a repülőtérre kísér, mindig aggódik, és szép szabályszerűséggel ismétlődve mindig ezt kérdezi: „Nem lenne mégis jobb, ha vonattal utaznál?” Néha aztán, amikor ott ülök a gépben, és várok a startra, engem is elfog az a nyugtalanító érzés, hogy történhet velem valami. A képernyőre gondolok. Arra, hogy milyen lehet, amikor ég a gép – és többé képtelen vagyok szabadulni a szorongástól.

Most ismertetem azt a három lépést, ami lehetővé teszi, hogy megszabaduljunk a félelmünktől:

1. Feltesszük magunknak a kérdést: Mitől is félek valójában és miért?
2. Ha tisztáztuk az okot, feltesszük magunknak a következő kérdést: Mi a legrosszabb, ami történhet, ha valóban bekövetkezik, amitől félünk.
3. Eldöntjük, hogy vállaljuk-e a kockázatot vagy nem. Ha igen, arra összpontosítunk, hogy mindent megtegyünk a legrosszabb elkerülésére.

Alkalmazzuk a módszert az előző példára. Ha tehát szorongva ott ülök a gépben és felteszem magamnak a kérdéseket, majd válaszolva rájuk megvizsgálom, vállalom-e a kockázatot, mindig a következőnél kötök ki: Annak valószínűsége, hogy történik velem valami, megvan, de minimális. Ugyanúgy lehetséges az is, hogy gépkocsibaleset ér, vagy az utcán egy téglá esik a fejemre. Vagy hogy egy szép napon végez velem az infarktus. Mindezek esetében legfeljebb azt tehetem, hogy minden eszközzel teszek az ellen, hogy ne következzenek be. Ha mégis bekövetkezik valamelyik, el

kell fogadnom. A félelem legyőzésének ez a módszere tehát két lényeges elemet foglal magába:

Először annak megakadályozását, hogy egy ködös és bizonytalan érzés eluralkodjék rajtunk. Ezt néhány előre megadott kérdéssel érjük el, amelyekre józan és világos választ adunk.

Másodszor, hogy egyértelműen eldöntjük, mit akarunk csinálni az adott helyzetben, vagyis mi az, ami a lehető legjobb megoldásnak tűnik számunkra. Minden mást, amit nyilvánvalóan nem láthatunk előre vagy nem befolyásolhatunk, megváltoztathatatlanként tudomásul veszünk. Elismerjük, hogy a dolgoknak van kockázata, de vállaljuk ezt a kockázatot.

Később aztán majdnem mindig bebizonyosodik, hogy a valóságban egyszerűbb megoldanunk a problémát, mint ahogyan félelmünkben képzeljük. De még ha nincs is így, akkor is jobb szembenézni a problémákkal, mint hagyni, hogy a tőlük való félelem tartósan elbizonytalanítson minket.

E módszer hatékonyabban működik, ha a három lépésnek megfelelő kérdéseket és válaszokat felírjuk egy papírra.

Ha van olyan problémád, amit már hosszú idő óta hordozol magadban, és amelynek megoldásától már egy jó ideje húzódozol, helyesen teszed, ha a háromlépéses taktikát alkalmazva azonnal nekilátsz a megoldásnak.

Néhány gondolat arra vonatkozóan, hogyan használhatjuk ki ellenfelünk félelmét saját előnyünkre a manipulációs játszmában

E három döntő lépésből álló egyszerű módszer sok esetben megvédhet bennünket attól, hogy mások a probléma megoldásától való félelmünket saját előnyükre használják ki. Feltételezve természetesen, hogy a módszer alkalmazása már a szokásunkká vált. Egy ilyen szokás olyan belső dialógusra vezet, amely lehetővé teszi, hogy kifelé biztonságot nyerjünk. Ez természetesen előnyös a másokkal való kapcsolatainkban. Talán van olyan, aki beéri ezzel az előnnyel, és személyes megfontolásokból nem gondol arra, hogy mások félelmét saját előnyére aknázza ki. Erre természetesen mindenkinek joga van. Nem szabad azonban elfelejtenünk, hogy mi magunk szünet nélkül ki vagyunk téve mások ilyen irányú agresszív törekvésének. Sokan vannak, akik nem riadnak vissza attól, hogy félelmet ébresszenek bennünk, legyen szó az élet bármely területéről.

A félelem saját érdekünkben történő kiaknázásának módszere ugyanolyan egyszerű, mint a félelem legyőzésének módszere, és szintén három lépésből áll:

1. lépés

Bemérni az ellenfelet és megállapítani, hol sebezhető.

2. lépés

Számára hihetően utalni vagy rámutatni egy veszélyre, ami fenyegetheti, és amire ő maga nem tud megoldást. Ez a veszély lehet nagyon is valós, de lehet nagyon bizonytalan, feltételes is.

3. lépés

Olyan megoldást ajánlani neki a valós vagy látszólagos veszélyre, ami egyrészt megszabadítja őt a veszélytől való félelmétől, másrészt tartalmazza az előnyt, amit el akarunk érni.

Elismerem, hogy ez a leírás túl elméletinek tűnik. De ha valaki úgy gondolja, nem tud mit kezdeni vele az életben, utalni szeretnék arra, hogy gyermekkorunkban mindnyájunkon már ezerszer és ezerszer kipróbálták ezt a módszert, méghozzá sikerrel.

Amikor egy anya megfenyegeti a gyermekét: „A tévé csak az után, hogy megcsináltad a házfeladatod!” – félelmet ébreszt benne, hogy kedvenc adását nem nézheti, ha előtte nem csinálja azt, amit az anyja megkövetel tőle.

Ha egy hivatalban el akarunk intézni valamit, sokunknál az ilyen látogatás természetes kísérője az a félelem, hogy nem kapjuk meg, vagy legalábbis nem időben kapjuk meg azt, amire szükségünk van. Türelmesen fogunk várni, és minden kérést teljesítünk.

Ha nem tesszük ezt, akkor attól félünk, hogy a hivatalnok akadályokat gördít elénk, elfekteti az ügyet és mindent összekever.

A hivatalnok tudja ezt, ezért kihasználja a félelmünket. Igaz, ezt a manipulatív manővert csak a passzív ügyféllel szemben alkalmazhatja.

Egy élelmesebb ügyfél ezzel szemben aktív manipulatív eszközöket vet be a hivatalnokkal szemben. Egyebek mellett saját érdekében használhatja ki a hivatalnok félelmét. Például úgy, hogy megemlít egy olyan hivatali felettest, akitől a hivatalnok tart, mert az bizonyos körülmények között árthat neki.

Ez a „megkerülő módszer” persze megkívánja, hogy előtte jól felkészüljünk, amint azt a manipuláció második szabályánál már olvashattuk.

A félelemre alapozott manipulatív játszmáknak végtelen sok változata van. Alkalmazásuk annak ötletességétől függ, aki ezek aktív résztvevője. Az ismertetett elv azonban változatlan.

A MANIPULÁCIÓ HETEDIK SZABÁLYA

A döntés lefolyása és eredménye jelentősen függ az alábbi négy tényezőtől:

1. A döntéshozó személy beállítottságától.
2. A döntés tárgyára vonatkozó ismereteitől.
3. Azoktól a személyektől, akik közvetlenül vagy közvetve befolyásolják a döntést.
4. A döntéshozó személy lelkiállapotától a döntés pillanatában.

Aki ért ahhoz, hogy manipulációs játszmabeli ellenfelének döntését megfelelő időben és megfelelő módon befolyásolja, jelentős előnyhöz juthat. Sikerének előfeltétele, hogy helyesen mérje fel az ellenfelét és ismerje az adott döntéshez vezető folyamatot. Egy döntésbefolyásolás során az a cél, hogy a döntéshozó kritikai képességét a lehető legnagyobb mértékben korlátozzuk, és figyelmét, egész gondolkozását mereven egy általunk ajánlott megoldás előnyeire irányítsuk.

Ha magunk nem döntünk, megteszik helyettünk mások

„Az, hogy mit teszünk és kik vagyunk, hogy boldogok vagyunk-e vagy boldogtalanok, hogy teljes értékű életet élünk-e nap mint nap – mindez attól függ, rendelkezünk-e azzal a képességgel, hogy helyesen döntsünk.” Ezt a bölcsességet Georg B. Warner fogalmazta meg. Olyan ember, aki nem is milliomos, nem is tudós, nem is államférfi. Hozzánk hasonló ember, aki a kaliforniai Long Beachben él, van egy halászhajója, amivel hetenként többször is kimegy a tengerre, hogy hódoljon kedvenc időtöltésének, a halászásnak.

Georgdzsal egyik reggel találkoztam, amikor néhány barátom barrakudafogásra hívott meg. Mivel nem vagyok halász, a hajó söntésében tartózkodtam, ahol George teát, sört és más italokat szolgált fel. Borotvátlan volt és fésületlen, kopott kék farmernadrágot és vörös mellényt viselt.

Megkérdezte: „Mit akarsz inni?”

„Mid van?” – kérdeztem vissza.

George csodálkozva nézett rám: „Fiacskám, ha nem tudod, mit akarsz inni, akkor nem adok el neked semmit.” Így alakult, hogy ezen a napon egyetlen barrakudát sem fogtam, de nagy mennyiségben részesedtem George B. Warner életbölcsességéből.

„Tudod – mondta nekem –, olyan boldog vagyok, hogy minden este ezt mondom magamnak: »Ha holnap reggel nem kelsz fel, akkor is úgy élted le az életed, ahogy szándékodban állt. Az egésznek a titka az, hogy tudom, mit akarok, és azt is csinálom. Ha bemegyek egy kricsmibe, és nincs az a sörük, amit szívesen innék, elmegyek, és keresek egy vendéglőt, ahol kapható a söröm. Azokkal, akikkel nem akarok találkozni, nem találkozom. Harminc éve nincs öltönyöm, se nyakkendőm, mert ki nem állhatom az öltönyöket és a nyakkendőket.«”

George boldogságának nyilvánvalóan az volt a magyarázata, hogy senkinek sem engedte át a döntést, hogy mit csináljon, és minek örüljön az életben. Bármennyire is törtem a fejem, az ismeretségi körömben senkit sem találtam, akiről ugyanezt elmondhattam volna.

Mi az, ami az embereket megkülönbözteti ettől az amerikai hajótulajdonostól? Először is nem tudják pontosan, mit akarnak az életben.

Többségük másoknak engedi át, hogy eldöntsék helyettük. Ezek a mások természetesen abban érdekeltek, hogy eközben saját érdekeiket éberén vigyázzák.

Hadd ismételjem meg még egyszer ezt a fontos mondatot: „Az, hogy mit teszünk és kik vagyunk, hogy boldogok vagyunk-e vagy boldogtalanok, hogy teljes értékű életet élünk-e nap mint nap – mindez attól függ, rendelkezünk-e azzal a képességgel, hogy helyesen döntsünk.” A legtöbben nem sajnáljuk a fáradságot, hogy megtanuljunk mondjuk a könyvelést, megtanuljunk egy idegen nyelvet, megtanuljunk zongorázni, vagy megtanuljunk megkötni a nyakkendőnket. Mennyi minden van, amit az ember a könyvekből és az iskolában megtanulhat! De ki az, aki arra tanít meg minket, hogyan kell helyesen dönteni? Mindenekelőtt hogyan kell helyesen döntenünk az apró hétköznapi dolgokban?

A legtöbbször pillanatnyi szempontok alapján dönt. Egyáltalán nem vesszük a fáradságot, hogy összefüggéseikben nézzük döntéseinket. Pillanatnyi hangulatunktól függően – vagy egyetlen, még hozzá gyakran csak mellékes jelentőségű részletet tartva szem előtt – mondunk „igen” vagy „nem” a dolgokra. Már egy órával később készek vagyunk, hogy ugyanazt a dolgot pontosan az ellenkező módon ítéljük meg, és csak azért, mert hirtelen egy korábban nem mérlegelt részlet jelentősége megnőtt a szemünkben.

Sokan vannak, akik szokásukká tették, hogy kikerüljék a döntéseket, vagy ha van rá mód, halogassák. Aztán ha mégis döntenük kell, azt az ösztönzést követik, amelyik akkor éppen a legerősebben hat rájuk. Sok olyan embert ismerek, nem jelentéktelen pozícióban, akiről ezt mondják: „Mindig azt teszi, amit az utolsóként nála járt ember beszélt be neki.”

Ez a döntésképtelenség valószínűleg arra a félelemre vezethető vissza, hogy valamit rosszul csinálunk. Néha úgy tűnik, egy valós probléma megoldásának legegyszerűbb módja, ha semmit sem teszünk vagy egy előnytelen kompromisszumot kötünk. A döntésképtelenség másik lehetséges oka, hogy a krónikusan határozatlanok nem ismerik azokat az összefüggéseket, amelyeknek a döntéseknél szerepe lehet.

Aki ezeket ismeri, számtalan aduval rendelkezik a napi manipulációs játszmákban. Ez az ismeret nemcsak azt teszi számára lehetővé, hogy magára nézve előnyös döntéseket hozzon, hanem azt is, hogy másokat saját előnyére befolyásoljon döntéseikben. A következő oldalakon bővebben

olvashatunk majd azokról a tényezőkről, amelyeknek jelentős szerepe van a döntéseknél és természetesen a döntések befolyásolásánál is.

A döntéshozók szélsőséges típusai, és hogyan befolyásolhatók

Maguk a döntések a másodperc töredéke alatt születnek. Amikor azonban valaki „igent” vagy „nemet” mond, ez csak végeredménye azoknak a folyamatoknak, amelyek a döntéshozó személy és a döntést kiváltó tényezők kölcsönhatásaként játszódnak le.

A második világháború után egy fiúval laktam közös albérletben. Egyikünk sem volt még húsz éves, és végül sikerült keresnünk annyi pénzt, hogy megvehettük azokat a ruhákat, zakókat vagy cipőket, amelyekről olyan régen álmodoztunk. Együtt mentünk a boltokba és az áruházakba.

A háború utolsó évében egy katonai iskolába jártam, és ott mást sem hordtam, mint elkoptatott egyenruhákat, amiket ráadásul nekem kellett vasalnom, foltoznom és tisztítanom. A háború végén apám elhasznált ruháiban jártam iskolába. Ezért aztán nagyon vágytam arra, hogy legyen egy világos, tarka, divatos ruhám. Ilyet is vettem.

A szobatársam nehezebben döntött. Alapjában véve ugyanazok a dolgok tetszettek neki is, mint nekem. Ő is felpróbálta őket, többször is. De mindig elgondolkozott és ezt mondta: „Ha ezekben állok a szüleim elé, garantáltan kidob az apám.” Ezért aztán kompromisszum alapján választott. Olyasmit vett, ami még éppen tetszett neki, de ami szerintem még nem váltja ki az apja ellenszenvét, akit havonta rendszeresen meglátogatott.

Ez az eljárás majdnem mindnyájunk döntésére jellemző.

1. Egyik oldalon ott állnak saját személyes vágyaink és kívánságaink.
2. A másik oldalon ott áll az a többé-kevésbé belénk vésődött igény, hogy alkalmazkodjunk a környezetünkhöz, hogy másokat figyelembe vegyünk. Bennünk bujkál ugyanis a félelem: „Mit fog ez vagy az mondani, ha ezt vagy azt teszem?”

Ezért aztán legtöbb döntésünk egyfajta kompromisszum az 1. és a 2. között. A különbség csupán az, mennyire bizonytalan a döntést hozó személy. Ha kevésbé bizonytalan, inkább fogja azt tenni, amit ő maga akar. Ha bizonytalansága erősebb, akkor a valós vagy csak félelmeiben létező külső befolyás erősebben hat a döntéseire.

Ezért, ha a manipulációs ellenfelünket befolyásolni akarjuk döntésében, először minősítenünk kell őt a következők szerint:

1. Olyan típus-e, aki pontosan tudja, mit akar, és elég következetes-e, hogy saját akarata szerint döntsön? Vagy
2. Olyan típus, aki nem tudja, vagy nem tudja pontosan, mit akar?

Az A-típus a saját céljainak, normáinak és elképzeléseinek fényében fog mérlegelni minden külső ösztönzést, amivel manipulált döntésre akarják bírni. Ha valaki nem akar egyedül moziba menni, és ezt mondja neki: „Gyere velem moziba!”, először azt fogja megvizsgálni, valóban akar-e moziba menni. Lehet, hogy ebben az időben könyvet akar olvasni. Úgy fog dönteni, hogy nem megy moziba, hanem azt teszi, amit elhatározott.

Ha az ellenfele rá akarja beszélni, hogy mégis vele menjen, hatásosabban kell „csomagolnia” az ajánlatát: erősebb igényt kell ébresztenie benne a mozi iránt, mint ami a könyv iránt él benne.

A B-típus már eleve bizonytalan. Ő is elhatározta, hogy könyvet fog olvasni. Amint azonban olyan ajánlatot kap, hogy másként döntsön, azonnal működni kezdenek benne a kételyek. Ingadozni fog a két lehetőség között, és az ajánlat csekély erősítése elégséges lesz ahhoz, hogy a másik a kívánt irányba befolyásolja döntését.

A B-típus eleve nem tudja pontosan, mit akar. Nincs kikristályosodott távlati elképzelése a szándékairól és az életéről, ezért aztán olyan hatásoknak enged, amelyek az adott pillanatban vonzónak tűnnek számára. Ez azonban semmiképpen sem jelenti azt, hogy bármit be lehetne neki beszélni. Mert legalább olyan nehezen dönt valami mellett, mint valami ellen.

Mivel az A-típusnak világos elképzelései vannak a vágyairól, és megvan benne az akarat, hogy ezeket érvényesítse, nem különösebben figyelve mások szándékaira, ellenfelének alkalmazkodnia kell ehhez, amikor befolyásolni akarja őt a döntésében. A B-típus esetében viszont a manipuláló feladata először az, hogy ellenfelének figyelmét egy olyan vágyképhez rögzítse, ami a saját érdekeivel egybeesik. Hogy a példánknál maradjunk, lehet, hogy B már hónapok óta akar moziba menni, de mindig talált valamilyen kifogást, hogy ne menjen. Azonban a mozi iránti erős vágya még nem jelenti azt, hogy el is megy. Ha először haza kell mennie, ez

felderősíti a kételyeit a mozival szemben. De lehet az is, hogy valaki egy más lehetőséget ajánl fel neki, ami vonzóbb számára.

E döntésbefolyásolási folyamat során tehát fontos, hogy az ellenfélnek ne adjunk lehetőséget alternatív választásra. Nem szabad alkalmat kapnia, hogy megváltoztassa döntését. Ehhez az ügyes eladók mindenféle ravasz fogást alkalmaznak. Például ilyen felhívásokkal ösztönzik döntésre a vevőket:

- „Rendkívüli ajánlat! Csak a mai napra érvényes. Ha nem ragadja meg az alkalmat, holnap drágábban kell megvennie!”
- Vagy: „Ez az utolsó darabom, használja ki az alkalmat!”

Az A-típushoz olyan emberek tartoznak, akik pontosan tudják, hogy a bécsiszeletet jobban szeretik, mint a pörköltet. Ha valaki ennek ellenére pörköltet akar nekik eladni, erre csak akkor van lehetősége, ha a bécsiszeletet feldarabolja, és pörköltként tálalja fel. A B-típushoz azok tartoznak, akik az étteremben nem tudják eldönteni, mit is akarnak. Inkább rábízzák magukat a pincérre. Az ilyeneket alkalmasint felügyelőbizottsági elnököknek szokták megválasztani, mert mindig amellelt foglalnak állást, amit a tanács valamely erős csoportja javasol. Hasonló okok miatt néha még miniszterelnökök is lesznek belőlük. Végül szívesen veszik férjül őket az olyan nők, akik pontosan tudják, mit akarnak.

Az A és B típusba való besorolás természetesen a dolgok leegyszerűsítése. Egy skála szélső pontjai. Köztük számtalan változat található. Ezek vagy az egyik, vagy a másik végletre vannak közelebb. Így például sokakkal találkozhatunk, akik a B-típushoz tartoznak. Az étteremben hagyják, hogy a pincér eldöntse helyettük, mit egyenek. Közben pedig úgy tesznek, mintha pontosan tudnák, mit akarnak.

Egy ügyes manipuláló, ha egyszer már átlátott a másikon, felismeri ezeket a változatokat, és ismereteit saját előnyére aknázza ki. Bizonyos változatokról részletesebben olvashatunk az elkövetkező oldalakon.

Aki befolyásolni akar egy döntést, abban érdekelt, hogy egyoldalúan tájékoztassa a döntést hozó személyt

Néhány évvel ezelőtt részt vettem egy tanfolyamon, amelyet az úgynevezett középmenedzserek számára rendeztek. Az egyik előadó a következő figyelemre méltó észrevételt tette: „A döntés tárgyára vonatkozó ismereteknek meghatározó jelentősége van.” A legtöbb hallgató reakciója egy széles vigyor volt. Volt, akik ilyen észrevételeket tettek: „Valóban? Nocsak.” Vagy: „Nohát? Ez nekem sosem jutott volna eszembe!”

Ez a reakció azért volt számomra érdekes, mert erre a tanfolyamra pontosan egy olyan vállalat embereit hívták meg, amelynél az utóbbi időben egy sor rossz döntés született. A vállalat vezetése szerint a rossz döntések hiányos információra voltak visszavezethetők.

Esetünkben nem vállalati döntésekkel kapcsolatos problémákról van szó, hanem olyanokról, amelyek ezeknél sokkal fontosabbak: saját személyes ügyeinkről. Vagyis személyes boldogságunkról, és arról, sikerül-e megkapnunk az élettől nap mint nap, amit akarunk. Meglepő, hogy a legtöbben mennyire nem tartják fontosnak, hogy valóban tájékozódjanak döntésük tárgyáról. Ennek egyik alapvető oka az, hogy aki a maga számára előnyös döntést akar elérni nálunk, nincs érdekelve, hogy tárgyilagosan tájékoztasson minket. Még csak nem is gondol arra, hogy időt vagy alkalmat adjon nekünk az ellenérvek mérlegelésére és felsorakoztatására.

- Amikor az idősebb fiam rossz jegyet kap egy iskolai dolgozatára, mindig úgy rendezi a dolgot, hogy az ellenőrző este kerüljön az íróasztalomra, amikor ő már lefeküdt. Alá kell írnom anélkül, hogy a körülményekről kérdezhetném.
- Ha egy utazási irodától prospektust kérünk az olasz fürdőhelyekről, álomszép képekkel teli füzetet kapunk. Gyönyörű bungalók a háttérben, néhány fürdőzővel a strandon. Mind elégedett arccal, a vízben pancsolva, mások napon sütkezve. De találhatunk-e egyetlen szót is arról, hogy a bungalók mögött egy bár van, amelyik éjjel háromig tart nyitva, megfelelő hangerővel?
- Magam is részt vettem egyszer egy narancslével foglalkozó cég reklámkampányában. A plakátokon, a hirdetéseken, a színes televíziós

reklámokon – mindenütt gyönyörű narancsok voltak láthatók, amelyeket narancslének dolgoznak fel. Olyan szlogent találtunk ki, hogy „Az ... márka Kalifornia válogatottan szép narancsaiból készül.” Aztán olyan kifejezéseket használtunk, hogy „tisztá gyümölcs” vagy „tisztá természet”.

Amikor később Kaliforniában meglátogattam egy gyümölcsfeldolgozó gyárat, amely a narancslé-előállítóknak szállított – még hozzá az egész világon –, betekintést kaptam a dolgokba. Az első osztályú narancs, így mondták, természetesen gyümölcsként kerül értékesítésre. Csak a harmadosztályút dolgozzák fel szirupnak, amelyből a narancsital készül. Ehhez még természetesen különböző kémiai szereket adnak, hogy mutatósá tegyék és tartósítsák.

- Mindnyájan egész csomó embert, nőket és férfiakat ismerünk, akik panaszkodnak a házastársaikra: „Ha korábban tudom, sosem megyek hozzá.”

De ki az, aki valóban érdekelt abban, hogy felhívja a figyelmünket egy dolog hátrányára, ha olyan döntésre akar bennünket rábírtani, amiből előnye származik?

Aztán a látszólag jelentéktelen napi döntéseink során mi magunk is szükségét érezzük, hogy lehetőleg gyorsan és kényelmesen túl legyünk rajtuk. Sokak számára elég néhány nyomatékos utalás a „kiváló minőségre”, máris hagyják elcsábítani magukat a csomagolástól, és nem szakítanak időt maguknak arra, hogy alternatívákat keressenek, amelyeket mérlegelhetnének, mielőtt döntenek.

Meneküljünk akár a Mount Everestre – akik döntéseinkben befolyásolni akarnak, ott is megtalálják

Egy dolgot világosan kell látnunk: többé vagy kevésbé dönthetünk kívánságainknak megfelelően, de teljesen sosem sikerülhet kivonnunk magunkat mások közvetlen, de még inkább közvetett befolyása alól.

Íme az üldözők, akik állandóan a nyomunkban vannak:

1. Azok, akik abban érdekeltek, hogy döntésünkből közvetlen előnyt húzzanak.
2. Azok, akiknek közvetett előnye származik abból, hogy döntésünket bizonyos irányban befolyásolják.
3. Azok, akikhez a döntésünk során valamilyen módon igazodunk.
4. Azok, akikre véleményünk szerint döntéseinknél tekintettel kell lennünk.

Ezek közül az egyik vagy a másik állandóan ott van a nyakunkon, mint az albérleti szobatársam apja a ruhavásárláskor.

Valahányszor a családommal vidéken lévő piciny birtokunkra utazunk, egy hosszú, nem belátható kanyar után három fakereszt mellett vezet el az utunk. Valaki odatette őket. Ez a „valaki” mindig jelen van, amikor a három kereszt mellett elhaladok.

Elképzelem magamnak, hogy itt három ember halt meg. Talán gyalogosok voltak, talán benn égtek hárman az autóban, amikor az beleszaladt a másikba, vagy egy fába. Akaratlanul is következtetéseket vonok le saját vezetési stílusomra, a gyermekeimre gondolok, akik mögöttem ülnek. Természetesen befolyásolja a döntésemet, hogy a következő kanyarnál egy kicsit erősebben vagy gyengébben lépjek a gázra. Ki mondja meg, hogy ez a „valaki”, közvetett módon befolyásolva az ott elhaladók döntését, nem mentett-e már életet az elmúlt évek során?

Vizsgáljuk meg egy bevásárlás példáját. X házaspár belép Y boltba, hogy szőnyeget vegyen a felújított szobába.

- Azért választották ezt a boltot, mert X úr nemrég – elhaladva mellette – a kirakatban olyan szőnyeget látott, amelyen nagyjából megfelel az

elképzeléseinek. *A kirakatrendezőnek* tehát lényeges szerepe van abban, hogy a házaspár éppen ezt a boltot választotta.

- Az eladó bemutatja a kívánt szőnyeget a házaspárnak. Közben érdeklődik, milyen színű a bútor, ezzel egy olyan szempontot vetve fel, amit a házaspár eddig még nem mérlegelt komolyan. Tehát *az eladónak* is megfelelő része lesz a vásárlással kapcsolatos döntésben.
- Meg kell azt is jegyezni, hogy *a bolt tulajdonosa* is részese a döntésnek, mert ő választotta ki az árukészletet. Ha azt a bizonyos szőnyeget, amelyik X úrnak megragadta a figyelmét, nem rendeli meg a gyártónál, a házaspár feltehetően egy másik boltba megy.
- A megfelelő darab kiválasztásánál a házaspár véleménye eltér. X úr elsősorban a mintát, a méretet és a színeket nézi. X asszony úgy véli, ért valamit a szőnyegek minőségéhez, és ő a család pénzügyeinek intézője is. Figyelembe veszi a tisztíthatóságot is, hiszen végül is az ő feladata lesz a tisztítás. A partnereknek tehát tekintettel kell lenniük *egymásra*, amikor végső döntésüket meghozzák.
- Titokban mindketten arra is gondolnak, mit fognak mondani *a vendégek*, esetleg *a szomszédok* is, akik mind megnézik majd az új szobát.
- Végül még meg kell említeni, hogy a szoba berendezésének alapötlete *egy képes magazinból* származik, amelyik főleg lakások berendezésével foglalkozik, és amelyet X asszony alkalmanként megvesz. Az abban látottak több vonatkozásban is hatottak arra vonatkozó elképzeléseire, hogyan kell berendezni a szobát, és milyen legyen a szőnyeg.

Hogy van az, hogy egy tegnapi döntésünket már ma meg akarjuk változtatni?

Eddig már láttuk, hogy három tényező befolyásolja lényegesen a döntést:

1. Az A vagy a B-típushoz tartozik-e a döntést hozó személy. (Az egyik pontosan tudja, mit akar, míg a másik bizonytalan a szándékaiban, ezért könnyebben befolyásolható.)
2. Az a képesség, hogy a döntést megelőzően tárgyilagos információkat gyűjtsünk a döntés tárgyáról és az alternatív lehetőségekről.
3. Azok a közvetlen és közvetett hatások, amelyeknek mindnyájan ki vagyunk téve, és amelyekkel tudatosan vagy öntudatlanul is mindig kompromisszumot kötünk.

E három tényező után most egy negyediket veszünk szemügyre: a döntéshozónak azt a képességét, hogy a végleges „nem” vagy végleges „igen” előtti rövid percekben – nevezzük ezt „az utolsó esély pillanatának” – még egyszer mérlegelje az előnyöket és a hátrányokat.

- Vagy teljesen a rá ható tényezők befolyása alatt áll, melyek közül néhány különösen erősen befolyásolhatja, és – képletesen szólva – hagyja, hogy ezek levegyék a válláról a döntés terhét.
- Vagy képes arra, hogy még egyszer, mintegy eltávolodjék ezektől a hatásoktól, tárgyilagosan mérlegelje őket, fontolóra vegye, mik lesznek döntésének következményei?

Nemrég olvastam az újságban egy esetről, ami nagyjából a következőképpen játszódott le:

A rendőr egy kisebb vétség miatt feltartóztatott egy autóvezetőt. Eredetileg az volt a szándéka, hogy kioktassa a szabálysértőt. Hatalmának tudatában, és nem lévén birtokában hatékonyabb pszichológiai módszereknek, ezzel az ügyetlen kérdéssel kezdte a beszélgetést: „Tisztában van azzal, miért állítottam meg Önt?”

A kérdés feltételének módja olyan mértékben felbőszítette a vezetőt, hogy így válaszolt: „Ez egyáltalán nem érdekel engem, maga hülye.”

Ettől a választól a hivatal képviselője sértve érezte magát. Úgy próbált elégtételt venni, hogy felszólította a vezetőt, mutassa be a jogosítványát.

Ami ezután történt, azt a bíróságon sem sikerült pontosan kideríteni. A vezető azt állította, hogy a rendőr erőszakkal ki akarta őt rángatni a kocsiból. A rendőr a maga részéről azt állította, hogy a férfi rátámadott. Az ügyből kisebb államügy lett. Bíróság, idézések, másodfok, harmadfok, költségek és végül óriási költségek.

Térjünk vissza az affér kezdetére. Az elején két döntésre volt lehetőség:

1. Kettő a rendőr esetében, aki nem vette magának a fáradságot, hogy megfontolja, milyen megfogalmazás vezetne legsikeresebben célhoz. Nevezetesen: rábírní a másikat, hogy elgondolkozzék – vezetési stílusa önmagára, és másokra is veszélyes lehet. A rendőr inkább úgy döntött, hogy a hivatal hatalmát és tekintélyét képviselő személyt játssza, nem pedig amellet, hogy pozitív hatást érjen el a figyelmeztetésével.
2. Kettő az autóvezető esetében, aki felháborodását a másik tudomására akarta hozni. Ő ugyanúgy nem használta fel „az utolsó esély pillanatát”, hogy mérlegelje gorombaságának következményeit. Egy pillanatra eltávolodhatott volna az érzelmeitől és mérlegelhetette volna a következőket:

- A rendőr nem akar mást, mint feladatát teljesíteni.
- Ha megsértem őt, ez makacsabbá fogja tenni. Ezzel megfosztom magam attól a lehetőségtől, hogy a beszélgetés számomra előnyösen záruljon.
- Ha tekintélyében megerősítem, és ezzel kielégítem az elismerés iránti szükségletét, nagyobb esélyem van arra, hogy érvényesítsem az érdekeimet.

Feltételezhető, hogy néhány héttel később az autóvezető már bánta a dolgot, de már nem volt visszaút. Végül elvesztette a pert, és még azt az elégtételt sem kapta meg, hogy igaza volt. Nem így a rendőr, aki kerülő úton megkapta azt az elismerést, amire kezdettől fogva vágyott.

Mindnyájan, szinte naponta állunk szemben ilyen vagy hasonló döntési problémákkal, amelyben már egyetlen szónak olyan következményei

lehetnek, amelyek nem álltak szándékunkban. És miért?

Azért, mert nem használjuk ki „az utolsó esély pillanatát”, hogy megálljunk és mérlegeljünk: „Mi lesz a következménye annak, ha azt teszem, amit ilyen vagy olyan ösztönzés hatására tenni akarok?”

Egy döntés menete, és hogyan befolyásolhatunk másokat saját előnyünkre

Mindenki, aki nekilát, hogy valaki másnak a döntését saját előnyére befolyásolja, alapjában véve nem akar mást, mint kicsit zsarolni őt. Vagy elnyomni. Vagy kihasználni. Még ha az egyik ember ezt is mondja a másiknak: „Szeretném, ha ön átvinné ezt a feladatot, de önre hagyom a döntést, hogy átveszi-e vagy sem”, már ez is egy ravasz keveréke a zsarolásnak és a hízeltetésnek.

Az egyik természetesen azt akarja, hogy a másik a feladat átvétele mellett döntsön, de azt a benyomást akarja ébreszteni a másikban, hogy ezt maga döntheti el. Merő emberbarátságból? Természetesen nem. De egy olyan feladattal, amelyet saját elhatározásból vállalunk, összehasonlíthatatlanul jobban azonosulunk, mint amire utasítanak. Ezenkívül a megbízó érvként később mindig felhozhatja: „Lehetővé tettem az ön számára, hogy szabadon döntsön, és ön kifejezetten úgy döntött, hogy vállalja.”

Ezzel a trükkel már belemánővereztek embereket olyan feladatba, amelynek megoldásáért aztán büszkeségből vagy becsvágyból, szinte túltettek magukon – mindezt a megbízójuk hasznára. Csupán azért, mert „döntésüknek meg akartak felelni”. Vannak persze, akik nem képesek megfelelni a túlzott követelményeknek, és az önbizalmukat olyan súlyos csapás éri, amit sokáig nem tudnak kiheverni.

Túlzás nélkül állíthatjuk, hogy minden olyan szándéknak, hogy valakit döntésében befolyásoljanak, három fő célja van:

- Korlátozni a tárgyilagos ítéletalkotásban.
- Figyelmét szűken ráirányítani a manipuláló által adott egyoldalú információra.
- Nem hagyni neki időt arra, hogy alternatívákat keressen.

Pontosan ilyen oknál fogva bombáznak bennünket nap mint nap olyan követelésekkel, hogy döntsünk ebben vagy abban. Vagy talán láttál már a tévében olyan reklámot, ahol egy dezodornak nem az egyedülálló, kiváló, semmilyen más termékben nem található előnyeit ecsetelték, hanem arról beszéltek, milyen hátrányos hatása van ennek a terméknek a bőrödre?

Mértéktelen túlzás lenne, ha az ember azt állítaná, hogy mindezeket a manipulatív manővereket a legnagyobb rafinériával találják fel. Néha annyira otrombák és ügyetlenek, hogy az ember csak csodálkozik, hogy mi – és velünk együtt milliók – bedőlünk nekik.

Csak nemrég hallottam a feleségemmel együtt a rádióban, amint egy márkás cég legeslegeslegújabb mosószerét dicsérték az égig. Rámutattak, hogy ezzel most már még a szintetikus anyagokból is minden folt kimosható. Felmerült bennem a kérdés, mi lesz akkor ennek a cégnek és konkurenseinek a többi megszámálhatatlanul sok mosószerével, ha azok nem képesek nyom nélkül kivenni a szintetikus anyagokból a foltot?

Feleségem tűnődve bólintott, hallva a kérdésemet. Nem tudtam szabadulni attól a gondolattól, hogy minden igyekezetével meg akarja jegyezni a legújabb szer nevét, nehogy háziasszonyi erőfeszítéseiben sok millió társától elmaradjon. Végül is a házasszonyokat arra nevelik a mosószergyártó cégek – no és persze más cégek is –, hogy egy jó háziasszony nem lankadhat abbéli igyekezetében, hogy az övéi legyenek a világ legtisztább fehérneműi.

Most azt fogjuk közelebbről megvizsgálni, melyek azok a lépések, amelyek elvezetnek egy döntéshez. Először megkérem az olvasót, álljon meg egy pillanatra az olvasással, és gondolkozzék el a fenti mondaton. Ezt írtam: „Most azt fogjuk közelebbről megvizsgálni...”

Ez természetesen tiszta hízeltetés. *Én* akarom ezt tenni és *én* teszem ezt. De hogy egy kicsit hízelegjek és megnyerjem a szándékomnak, alkalmazom a rég bevált fogást: *mi* fogjuk megvizsgálni...

Ilyen módon akarunk *mi* sok-sok dolgot az életben, amelyekről fogalmunk sincs, és amelyhez a legcsekélyebb kedvünk sincs. A jövőben figyeljen egy kicsit erre, és meglepve fogja hallani, amikor a legkülönbözőbb emberek nyilvánosan kijelentik:

- „Mi németek érdekeltek vagyunk e – világ számára oly fontos probléma – igazságos megoldásában.”
- „Mi tiszta várost akarunk, és mindnyájan készek vagyunk áldozatot hozni ezért.”
- „Nekünk dolgozóknak elégünk van abból, hogy a spekulánsok továbbra is kizsákmányoljanak bennünket.”
- „Mi fogorvosok elsősorban olyan megoldást akarunk, ami a pácienseinknek garanciát ad arra, hogy...”

Ne gondolja, hogy ezeket a mondatokat magam találtam ki. Azokból az újságokból és írásokból származnak, amelyeket ma reggel az íróasztalomon találtam. Elhiheti az olvasó, hogy nem vagyok fogorvos, és sosem voltam az. De biztos vagyok benne, hogy azok között a fogorvosok között, akiket úgy említettek, hogy „mi”, egész sok olyan van, akik elsősorban olyan megoldásban érdekeltek, amely mindenekelőtt nekik garantálja, hogy a jövőben a korábbihoz képest többet keressenek, mielőtt különösebben törnék magukat a betegeikért. Mi – hogy még egyszer a fenti fordulatot használjam – ezt nem vesszük rossz néven tőlük. Alkalmanként mi is úgy teszünk, mintha jobban érdekelne bennünket a mások boldogulása, mint a magunké.

De most térjünk vissza ahhoz a kérdéshez, hogyan játszódik le a döntés, és milyen lehetőségek állnak fenn a befolyásolására. Maradjunk a példánknál, amelyben az ellenfelünket arra akarjuk rábírní, hogy moziba jöjjön velünk.

A mi előnyünk: Egyszerűen nem akarunk egyedül menni. Az is lehet, hogy hosszabb távon valami egészen mást akarunk az ellenféltől. A mozit csak felhasználjuk arra, hogy zavartalanul közelíthessünk hozzá. Valójában az a szándékunk, hogy a film után egy korsó sör vagy egy kávé mellett elüldögéljünk, és a valódi célunknak megfelelő döntésre bírjuk.

A mozi csak egy egyszerű, önkényesen választott példa. Természetesen bármilyen más példát is választhattunk volna, amivel illusztráljuk, hogyan befolyásolhatunk másokat a döntésükben.

Felmérni az ellenfelet és az eredménynek megfelelően meghatározni a manipulatív manővert – ez az első feladat, mielőtt hozzálátunk a megvalósítás első fázisához.

1. fázis

Ez abból áll, hogy érdeklődést ébresztünk a másikban az iránt, amire rá akarjuk venni. Sokan azt mondanák: „Gyere velem moziba, egyedül mennem unalmas.” Ezzel a döntést rábíznánk a véletlenre vagy az ellenfél pillanatnyi hangulatára. Ebben a szakaszban az, aki haza akar menni olvasni, túlságosan is erre van beállítva.

De ha a kérdésünkre: „Mit szándékozol még ma csinálni, hogy ennyire sietsz?” a másiktól megkapjuk a választ, hogy egy szakkönyvet akar

tanulmányozni, ez már kapaszkodót nyújt nekünk, amelyet megragadhatunk. Alkalmazhatjuk a manipuláció második szabályának 2. pontját, vagyis a „célzatos hízelgést.”

Élénken érdeklődni kezdünk az ellenfél munkája és a kérdéses könyv iránt. Elejtünk néhány csodáló megjegyzést. Egyelőre azonban egyetlen szót sem arról, mit is akarunk *mi*. Hagyjuk beszélni a másikat. Úgy fogja érezni, hogy csodáljuk és tiszteljük. Megteremtjük a kölcsönös rokonszenv atmoszféráját, hagyva a másikat, hogy önmagáról beszéljen. Csak amikor ez a feltétel teljesült, akkor kezdünk hozzá a manőver második fázisához.

2. fázis

Itt az ideje, hogy az ajánlatunkat eladjunk az ellenfélnek. De természetesen nem úgy, hogy megkérdezzük tőle: „Eljössz velem moziba? Egyedül unalmas.” Alkalmazzuk a manipuláció harmadik szabályát. Ez a következő mondja: Csomagold be az előnyödet úgy, hogy az ellenfél a saját előnyét lássa benne.

Ehhez két feltételnek kell teljesülnie:

1. Már tudnunk kell, hogy az ellenfél az értelem vagy az érzelem oldaláról közelíthető-e meg könnyebben. Ezt az ismeretet az első fázisban szerezhettük meg, amikor ösztönzésünkre önmagáról beszélt.
2. Információkra van szükségünk a filmről, amelyet meg akarunk nézni. Ennek semmiképpen sem kell átfogónak lennie. Valójában elég egyetlen utalás, amely az ellenfélben felébreszti a vágyat, hogy megnézze a filmet. Semmiképpen sem fogjuk elkötelezni magunkat. Sokkal inkább úgy sorakoztatjuk fel az érveket – ha erre lehetőség kínálkozik –, hogy az ellenfél magáévá tegye őket, és ő legyen, aki kiáll mellettük.

El kell mondani, hogy ez az eljárás legnehezebb lépése, ami bizonyos mértékű alkalmazkodókészséget igényel. Itt csak néhány játszmalehetőséget említek:

- Ezt mondjuk: „Ha olyan keményen foglalkozol ezzel a dologgal (ezen a könyv témáját értjük), egyáltalán nem marad időd, hogy lazíts. Nyilván tudod, hogy ez veszélyes.” Itt elejtünk néhány megjegyzést a

szívinfarktusról, vagy mesélünk egy barátunkról, aki mindig csak a karrierjére gondolt, és nem elég, hogy most a kórházban fekszik, de már előtte is elmulasztott egy sor érdekes dolgot az életben. Ha a film, amit meg akarunk nézni, nem éppen „jó”, hanem mondjuk egy lapos vadnyugati történet, utalunk arra, hogy a kontraszt mennyire előnyös az ember számára annyira fontos kikapcsolódáshoz.

- Ezt mondjuk: „Én is egy bonyolult dolgon ügyködöm. De nem vagyok képes előbbre jutni, ezért arra gondoltam, valami teljesen mást csinállok. Megnézek egy filmet, amiről már annyit hallottam. Noha kételkedem, hogy valóban olyan jó-e, mint mondják. De engem elsősorban a kikapcsolódás érdekel.”

Ellenfelünk talán azt mondja erre: „Igen, igen. Már én is sok jót hallottam a filmről.” Akkor újabb és újabb kérdésekkel ösztönözzük, hogy meséljen róla. Utána már csak arra van szükség, hogy feltegyük neki a kérdést: „Mi lenne, ha megnéznénk a filmet? Egész kíváncsivá tettél.”

Előfordulhat, hogy annyira belemélyed a film témájába és a moziba járásba, hogy azt mondja, hallott egy másik filmről, ami szerint csodálatos. Hagyjuk, hogy beszéljen róla, és kössünk kompromisszumot. Végül is nem akarunk egyedül moziba menni. És ha ez a másik film is jó, miért ne nézzük meg azt?

- Ha az ellenfél még semmit sem hallott arról a filmről, amit meg akarunk nézni, találunk kell egy támpontot, amelyre építhetünk. Talán a főszereplő. Vagy, ha a másik szívesen nevet, valami ilyet mondhatunk: „Néhány barátom halálra nevette magát a filmen.” (minőségi és/vagy mennyiségi erősítés).

Akár racionális, akár érzelmi érveket használunk, mindig ellenőriznünk kell, mennyire vagyunk túl a célunkon. Ebből következtetéseket vonhatunk le arra nézve, hogy ellenfelünk milyen típusú döntéshozó. A-típusú-e, akinek most már csak a vállára kell csapni e szavakkal: „No gyere, tegyünk valamit a lazításod érdekében. Hidd el nekem, szükséged van rá.” Vagy a B-típushoz tartozik, akinek szüksége van még egy további, erős lökésre.

Ismerek néhány embert, aki mestere a manipulációnak, és aki olyan tökéletesen uralja és alkalmazza ennek a meggyőzési fázisnak a fogásait, hogy képes olyan pontig vinni a dolgot, amikor már „fordított hatás” lép fel.

Ilyen egy agglegény, aki sikeresen alkalmazza ezt a technikát a legkülönbözőbb korú nők meghódítására. Olyan mértékben képes manipulálni a gyengébb nem képviselőit, hogy végül is a hölgyek azok, akik elcsábítják őt, méghozzá olyanok, akik korábban figyelemre sem méltatták. Egy ilyen hozzáértés azonban csak sokéves gyakorlás eredménye lehet, amelyet kezdetben sok kudarc kísér. De, mint minden erőfeszítésben, ebben a sportágban is fontos szempont, hogy nem szabad feladni.

3. fázis

Amikor a 2. fázist sikeresen befejeztük, nincs többé szükség további erőfeszítésekre. Ennek ellenére mindaddig nem lankadhat a figyelmünk, amíg az ellenfelünkkel nem foglaltunk helyet a moziban. A 2. fázis utáni lépések jellege attól függ, túl vagyunk-e „az utolsó esély pillanatán”, és az ellenfél véglegesen döntött-e.

Ha kész arra, hogy eljőjön a moziba, de még nincs túl „az utolsó esély pillanatán”, fel kell vonultatnunk az utolsó érvet, amely nem hagy számára további választási lehetőséget. Például mondhatunk valami ilyesmit: „Ma játsszák utoljára a filmet.” Még ha nincs is így, a hatás nem marad el. Később még mindig mondhatjuk azt, hogy tévedtünk. De ilyen magyarázkodásra ritkán van szükség.

Mindehhez hozzá szeretném tenni, hogy a döntés befolyásolásának itt bemutatott példáját semmiképpen sem szabad úgy kezelni, mint valami mindenre érvényes normát. Ismerve az előfeltételeket, a helyzetet és az ellenfél adottságait, magunknak kell eldöntenünk, milyen módszereket használunk és hogyan variáljuk a manipuláció szabályait.

Ezen az egyszerű példán mindössze azt kívántam szemléltetni, hogy a manipuláció szabályainak ismeretével milyen lehetőségek birtokába jutunk. Magunknak kell eldöntenünk, hogy a 2. fázisban említett „célirányos hízeltetés” helyett milyen módszer lehet hatékonyabb. Esetleg „az ellenkezőjét tenni annak, amit várnak tőlünk”, vagy a „célzatos provokáció”. A döntő azonban az, hogy ismernünk kell a módszereket, értenünk kell, hogyan, és milyen feltételek között alkalmazhatók, és állandóan gyakorolnunk kell őket.

A manipuláció törvényeinek illusztrálására tudatosan használok egyszerű, hétköznapi, laposnak tűnő példákat. Ezt a következő megfontolásokból teszem:

Életünk nagy döntéseire nem szabad úgy tekintenünk, mint amelyek rendkívüli, és ritkán előforduló események. Az, hogy hogyan birkózunk meg velük, jórészt attól függ, hogyan birkóztunk meg előttük a hétköznapi sok-sok, jelentéktelennek tűnő döntésével. Aki nem vállalja az apró döntéseket, mert nem ismeri az ennek során érvényes összefüggéseket, valószínű, hogy a nagy döntéseket is el fogja kerülni.

Aki azonban felismeri az apró, látszólag nem fontos döntések sajátosságait, a folyamatra érvényes összefüggéseket, és megtanulta, hogy ezeket ne bízsa a véletlenre, megteremti annak előfeltételét, hogy helyesen és bátran döntsön nagyobb kérdésekben.

Egyszerű, hétköznapi eseteken gyakorolva a manipulációs szabályok alkalmazását, elsajátíthatjuk azt a rutint, ami segítségünkre lesz a nagyobb horderejű problémák megoldásában. Gyakorlás nélkül nem tehetünk szert hozzáértésre, de ha apróságokon gyakorolunk, a hibák és tévedések, amelyek természetes kísérői a gyakorlásnak, következményeiket tekintve nem lesznek olyan súlyosak, mint a nagyobb jelentőségű dolgok esetén.

A MANIPULÁCIÓ NYOLCADIK SZABÁLYA

A nyelv a manipuláció legfontosabb eszköze. Az emberek sikeres befolyásolásának előfeltétele, hogy ezt az eszközt tudatosan és célirányosan vessük be.

Tudatosan használni a nyelvet a következőket jelenti: a megfelelő pillanatban a megfelelő dolgot mondani, és tudni, melyik az a pillanat, amikor a másokra kell figyelnünk.

Célirányosan használni a nyelvet a következőt jelenti: nem azt mondani minden körülmények között, amit gondolunk vagy érzünk, hanem azt, ami szándékainkat a legnagyobb valószínűséggel sikerre segíti.

Aki a beszéd segítségével befolyásolni és meggyőzni akar egy ellenfelet, akkor számíthat sikerre, ha nem önmagát tekinti a manipulatív játszma középpontjának, hanem az ellenfelét.

Miért van, hogy néha az ember kevés szóval többet ér el, mintha sokat beszélne?

Évekkel ezelőtt történt a dolog. Ott ültem egy fogorvos várójában. Velem együtt várakozott még egy idős, törékeny hölgy, aki egy könyvet olvasott, és alig méltatott figyelemre. Amikor behívták, félretette a könyvet, és próbált felállni a karosszékből, de nagyon nehezen ment neki. Felugrottam és a segítségére siettem. Közben csak egyetlen mondatot mormoltam el: „Segíthetek?” Mielőtt azonban a székhöz értem volna, a hölgy már felállt, így hát nem volt alkalmam, hogy segítssek neki.

Amikor néhány perc múlva beléptem a fogorvos rendelőjébe, olyan barátságosan rázta meg a kezem, mintha már régi barátok lennénk. Az első, amit mondott, ez volt: „Már igen kíváncsi voltam önre. A hölgy, aki az előbb itt volt, egész idő alatt csak önről beszélt. Azt mondta, nagyon barátságos volt vele, és hogy ma már alig vannak udvarias férfiak” stb. Egy apró gesztus, egy elmormolt mondat annyira mozgásba hozta a hölgy fantáziáját, hogy olyan férfit kreált belőlem, „amilyenek ma már alig vannak.” És ezt annak ellenére tette, hogy korábban sosem láttuk egymást és semmit sem tudtunk egymásról. Ezzel azt akartam illusztrálni, hogy nem mindig szükséges órákon át előnyös színekkel ecsetelnünk az életünket, hogy valakiben rokonszenv ébredjen irántunk. Gyakran elég néhány szó, egy pár mondat vagy egy félreérthetetlen gesztus. Felmerül a kérdés, hogy ezek a szavak vagy mondatok rólunk vagy előnyös vonásainkról szóljanak-e? Erre csak azt tudom mondani: természetesen nem, épp ellenkezőleg. Beszéljünk a másiktól, tegyük *őt* a középpontba, *iránta* mutassuk ki az érdeklődésünket.

Bárki legyen is ellenfelünk a manipulatív manőverben, egy dolgot garantáltnak vehetünk: semmit sem hallgat szívesebben, mint azt, ha róla beszélünk, *iránta* érdeklődünk.

Végezzünk el egy igen egyszerű kísérletet: mondjuk egy szabadságról éppen visszatérő ismerősnek: „Mesélj valamit, milyen volt?”

Hallgassuk figyelmesen és vessünk közbe néha-néha egy megjegyzést, például ilyet: „Valóban?”, vagy kérjük meg, hogy valamelyik élményét kicsit részletesebben mesélje el. Megláthatjuk, hogy amikor búcsúzólul a kezét nyújtja, boldog lesz, és tele lesz irántunk érzett rokonszenvvel. És ha

még az elválás előtt gyorsan valamilyen szívességet kérünk tőle, amit már régóta szerettünk volna kérni, sokkal készségesebb lesz, mintha órákon át a problémáinkról beszéltünk volna, újból és újból ismételve, milyen sürgős és fontos számunkra a segítsége.

Tulajdonképpen meglepő, hogy az emberek befolyásolásának ezt az egyszerű módszerét milyen kevesen alkalmazzák tudatosan. Sok ismerősöm van, akinek az a véleménye, hogy minél hosszabban gyözködsz valakit, annál többet érsz el nála. Néha természetesen ez is célhoz vezet – ha például az ellenfél véletlenül érdekelt a témában. Jól jegyezzük meg: *véletlenül*. Itt azonban nem arról van szó, hogy a véletlenre bízunk a sikert, hanem arról, hogy tudatosan úgy járjunk el, olyan módszereket alkalmazzunk, amelyek *nagy valószínűséggel* elvezetnek a sikerhez.

A reklámszakemberek újból és újból bizonyítják, hogyan lehet nagy hatást elérni csupán néhány szóval vagy egy jól megkomponált képpel. Emlékezzünk a híres reklám-szlogenre: „Tarts egy kis szünetet! Igyál Coca-Colát!” Éveken át ismételtgették az emberek. Mi az, ami ezt a mondatot annyira népszerűvé tette? Nem elsősorban az a felszólítás, hogy „Igyál Coca-Colát!”, hanem sokkal inkább az a tanács, hogy „Tarts egy kis szünetet!” Ezek a háború utáni évek voltak, amikor a legtöbben semmi mással sem foglalkoztak, mint azzal, hogyan építhetnek fel egy új életet, és hogyan dolgozzanak ezért egyre keményebben. Ezért ez a tanács azt az érzést közvetítette az embereknek, hogy van valaki, aki gondol rájuk, aggódik értük. Miközben mindenki csak a munkára gondolt, hipp-hopp jött valaki, aki ezt szuggerálja nekik: „Hagyd már abba egy pár percre! Ajándékozd meg magad egy kis szünettel! Megszolgáltad!” És csak úgy mellesleg ezzel az üzenettel köti össze, hogy egy üveg Coca-Colával felfrissítheted magad.

Ez tipikus példa arra, milyen tudatosan és célirányosan foglalkozik a reklám azoknak a szükségleteivel, akikre hatni akar. Azt is mutatja, hogy egész kevés szóval milyen eredményesen lehet szólni ezekhez a szükségletekhez.

Újra és újra megállapíthatjuk, hogy azok, akik valamiről sokat beszélnek (és ez a valami általában a saját személyük), alapjában véve nem tudják, mit is akarnak valójában mondani. Fél órát beszélnek valamiről, ami néhány tömör mondatban elmondható lenne.

Felteszi az ember a kérdést, miért csinálják ezt? Valószínűleg azért, mert csak részben használják a nyelvet azzal a céllal, hogy a másikkal

közöljenek valamit. Részben arra használják, hogy dolgokat elrejtsenek vagy elködösítsenek, mert nem akarják, hogy a másik olyannak lássa őket, amilyenek valójában.

Még emlékszem az iskolai német tanáromra. A vizsga előtt mindig megkérdezte a diáktól: „Megtanulta a feladatot?” Csak igen ritkán kapott válaszként világos „igen” vagy „nem”. Legtöbbször a megkérdezett egy hosszú magyarázkodásba fogott, sok „tulajdonképpennel”, sok „devel”. A tanár sosem elégedett meg az ilyen válaszokkal, és addig vájkált, amíg egyértelmű választ nem kapott. Még ha ez egy „nem” is volt, úgy tűnt, megelégedett vele. Ezután ezt mondta: „Nos, most már legalább pontosan tudjuk, hol állunk.”

Nem erről van szó sokunk esetében? Összevissza beszélünk egy témáról, mert nem tudjuk pontosan, mit akarunk mondani. Egyszerűen beszélni kezdtünk, mielőtt világossá tettük volna magunk előtt mondandónk célját és az elérendő hatást. Hogyan győzhetünk meg valakit bármiről is, ha előtte magunk sem győződünk meg róla maradéktalanul?

Ehhez társul egy másik mozzanat, ami az elmondottak szempontjából legalább ennyire fontos: a másik hajlandósága, hogy figyelmesen kövesse a mondanivalónkat. Ez a hajlandóság – tudnunk kell – nem végtelen.

Minden beszélgető partnernek vannak pillanatai, amikor kész arra, hogy maximális figyelmet szenteljen nekünk. Ez a hajlandóság azonban gyorsan elpárolog. Ilyenkor olyan pillanatok következnek, amikor nyugtalanná válik, és gondolatai valahol máshol járnak. Még mindig figyel ránk, de már inkább csak „félfüllel”.

Ezért szükséges, hogy a manipulatív játszmánk során figyelembe vegyük a következő fontos szempontokat:

- Mielőtt elkezdjük a beszélgetést, meg kell határoznunk manipulatív manőverünk célját
- Ha magunk meg vagyunk győződve arról, amit mondani akarunk, mert azt előtte jól átgondoltuk, képesek leszünk arra, hogy hatásosan adjuk elő, anélkül, hogy mellébeszelnénk.
- Az ellenfél figyelme nem korlátlan. Ezért ki kell használni azt a pillanatot, amikor kész az üzenetünket koncentráltan befogadni.
- Az ellenfél figyelme és az irányunkban mutatott pozitív beállítottsága akkor a legnagyobb, amikor ő áll a beszélgetés középpontjában. Vagyis amikor róla beszélünk vagy arra bátorítjuk, hogy magáról beszéljen.

A politikusok művészete: hogyan gondolkozzunk az egyik síkon, és beszéljünk egy másik síkon

Évekkel ezelőtt asztaltársa voltam az azóta elhunyt Eleonor Rooseveltnek, aki az Egyesült Államok valamikori elnökének a felesége volt. A beszélgetés során feltettem neki a kérdést, mi a legfontosabb képesség, amivel egy politikusnak rendelkeznie kell. Meglepetésemre ezt mondta: „Fiatalember! Egy politikus legfontosabb képessége az, hogy egyik síkon gondolkozzék és egy másik síkon beszéljen.”

Ez a vélemény akkor eléggé sokkoló volt számomra. Nem véletlenül. Végül is a kétszínűséget erényként állította be. Nem kevésbé a hízalgést. Valóban megérné a fáradságot, hogy az ember túltegye magát az olyan dolgokon, mint a becsületesség, a nyíltság, az igazság? Időközben megértettem az idézett vélemény mély bölcsességét. Természetesen, sokkal problémamentesebb lenne az emberek együttélése, ha mindenki tisztességesen tartaná magát ezekhez az erényekhez. De hát nem ez a helyzet. Ebben sok szokás és gyengeség akadályoz bennünket. Az egyik ezek közül, hogy a becsületesség, a nyíltság és az igazság iránt csak ritka alkalmakkor vagyunk fogékonyak.

Természetesen időről-időre találkozunk olyanokkal, akik büszkén állítják: „Mindig nyíltan megmondom, amit gondolok.” De vajon valóban ezt teszik? Vagy inkább arról van szó, hogy milyen benyomást akarnak kialakítani magukról másokban? Ha valóban ilyen mérce szerint cselekednek, újból és újból megállapíthatjuk, milyen csekély benyomást tesz ez másokra.

Szinte kivétel nélkül mindnyájan úgy élünk, hogy állandó szakadék van egyrészt aközött, amit gondolunk és mondani szeretnénk, másrészt aközött, amit ténylegesen mondhatunk. Egymástól csak abban különbözünk, mennyire vagyunk sikeresek e szakadék áthidalásában.

Az, hogy ez milyen mértékben sikerül nekünk, leginkább egyetlen dologtól függ. Attól a képességunktől, hogy a gondolataink és a gondolataink kifejezése közé egy ellenőrzött szünetet iktassunk be. Ez az a szünet, amikor azt, amit mondunk, a gondolkodásunktól eltérő síkra toljuk.

Hadd mutassam be egy egyszerű példán, mi is ez az eltolt sík. Tétélezzük fel, hogy egyik este hazajön a férj, és a feleség feltálalja a levest. A férfi az

első kanál után azonnal észreveszi, hogy a levessel valami nincs rendben. Dühösen így gondolkozik: „Egész nap mint egy barom húzom az igát, és most olyan levest tesznek elém, mint a mosogatólé.” Érthető, ha mérgében azonnal ki is mondja, amit gondol. A következmények könnyen beláthatók. A feleség megsértődik. Nem elsősorban azért, mert nem sikerült a leves. Valószínű, hogy ezt hajlandó lenne készségesen elismerni. Ami azonban rögtön arra készteti, hogy védekezzék és gorombaságokkal válaszoljon a férjének, egyedül és kizárólag azok a szavak, ahogyan a férfi kifejezte a gondolatait. Ezek nem teszik számára lehetővé, hogy olyan párbeszédet kezdjen, ami mindkét fél számára kielégítően végződik. Legalábbis belátható időn belül.

Ebben az esetben nyilvánvaló, hogy a férj a szavaival semmi mást sem akart, mint megszabadulni a benne lévő feszültségtől. Ez teljesen érthető. De mit ért el vele? Azt, hogy néhány órára, de lehet, hogy néhány napra, a feleségével megromlik viszonya.

Az az ellenőrzött, kreatív szünet, amiről az előbb beszéltem, számára mindezt megtakaríthatta volna. Gondolhatta volna dühösen: „A levesnek olyan az íze, mint a mosogatólének.” De mielőtt a gondolatát kimondja, várhatott volna, hogy megfontolja: „Mit használ nekem, ha ezt mondom? Vajon jobb lesz attól a leves? Biztos, hogy nem. Mit tehetek? Azt, hogy elérjem, hogy holnap és holnapután valami jobbat tegyenek elém.” Ez a mérlegelés talán visszatartotta volna attól, hogy gondolatait ellenőrzés nélkül kimondja.

Tovább mérlegelhetette volna magában a dolgot: „Hogyan mondjam meg a feleségemnek úgy, hogy ne váltsak ki benne azonnali védekező reakciót, hanem felébresszem benne a vágyat, hogy holnap és holnapután több fűszert tegyen a levesbe?” Biztos, hogy legelőször a hízélgés jutna eszébe, mint olyan módszer, amibe hatásosan csomagolhatja az üzenetét. Erre mondhatja valaki, hogy mindez nagyon egyszerűen hangzik, de az idegesítő hétköznapiakban a dolog teljesen másként néz ki. Ez lehet igaz. Persze csak akkor, ha átadjuk magunkat a pillanatnyi hangulatunknak, amikor valamilyen problémára reagálunk. Itt arról van szó, hogy a gondolkodásunk és a beszédünk közé tudatosan egy ellenőrző mechanizmust építünk, ami *automatikusan működik*, függetlenül attól, éppen milyen hangulatban vagyunk.

Ha az Eleonor Roosevelttel említett politikusok képesek megtanulni, hogy különböző síkokon gondolkozzanak és beszéljenek, miért ne lenne ez

megtanulható mindnyájunk számára? Az eljárás valójában igen egyszerű.

Hadd mutassam be egészen röviden még egyszer:

Ha egy olyan helyzettel van dolgunk, amikor helyesebbnek tűnik számunkra, hogy ne bízzuk egy beszélgetés kimenetelét a véletlenre, hanem meggyőzzük az ellenfelünket, tegyünk fel magunknak a beszélgetés előtt két egyszerű kérdést, és válaszoljunk rájuk:

1. Mit fogok elérni azzal, amit mondok, ha azt mondom, amit gondolok?
2. Mit kell mondanom, hogy a célomat elérjem?

Próbáljuk ki a módszert! Az első sikerek után kedvet fogunk érezni arra, hogy továbbra is alkalmazzuk.

Bárkinek bármit megmondhatunk. Valóban bármit. Minden csupán attól függ, hogyan tesszük ezt

A legtöbben azzal a merev elképzeléssel élik le az életüket, hogy vannak bizonyos dolgok, amiket egyszerűen képtelenek kimondani. Tisztában vannak azzal, hogy ezeket ki kell mondani, de képtelenek legyőzni a gátlásaikat. Napokig, néha évekig foglalkoztatja őket gondolatban egy-egy probléma, összekapcsolva azzal a reménnyel, hogy az majd valahogy magától megoldódik. Ez az egyik magyarázata annak, miért él olyan sok ember magába zárkózva, elégedetlenül a sorsával, mások megértése nélkül.

Az emberek befolyásolásának képessége nem csak azt jelenti, hogy másokat a saját érdekünkben manipulálunk. Ez az önfelszabadítás folyamata is. Egy kitűzött célt elérni egyben azt is jelenti, hogy más feladatok számára felszabadítjuk magunkat. Ennek a folyamatnak az elején azonban mindig ott áll a másokkal való beszélgetés. Elkezdni ezt a beszélgetést és célirányosan befejezni – ez minden manipulatív manőver előfeltétele.

Ezért aki abban a meggyőződésben él, hogy vannak dolgok, amiket az ember képtelen kimondani, sosem lesz képes arra, hogy másokat saját előnyére befolyásoljon.

„A nyelv – mondta egyszer a költő, Ferdinand Raimund – azért van, hogy a valóságos valóságot saját boldogulásunkra megváltoztassuk.” Életünk minden egyes napján tanúi és egyben érintettjei is vagyunk ezeknek a változásoknak. Mi akadályozhat bennünket abban, hogy saját érdekünkben sikeresen használjuk a nyelvet ebben a törekvésünkben?

Egyik ismerősöm egy húsz munkást és alkalmazottat foglalkoztató üzemet vezet. A könyvelővel állandó problémái voltak. Bármivel is próbálkozott, nem tudott nála semmilyen pozitív változást sem elérni. Az egyetlen megoldásnak az látszott, hogy megválnak tőle.

Egy álló éven át hordozta magában ezt a döntést, de nem tudta magát rászánni, hogy nyíltan beszéljen a másikkal. Ezer meg ezer dolog akadályozta ebben. Hogyan reagál a másik? Hiszen már nem fiatal. Lehet, hogy munkaügyi bírósághoz fordul? Stb...

Végül, mivel az állapot már elviselhetetlenné vált számára, ismerősöm magához hívatta a könyvelőt, hogy tapintatosan közölje vele a szándékát.

És mi történt? A másik már az első néhány mondat után félbeszakította, és elmondta, mennyire megkönnyebbült. Ugyanis ő maga már rég belátta, hogy ez nem a legmegfelelőbb hely számára. Kizárólag az tartotta vissza eddig a munkahelyváltoztatástól, hogy tekintettel volt közvetlen felettesére, akit igen sokra becsül.

Biztos, hogy ez kivételesen szerencsés eset. Azonban ékesszólóan bizonyítja, mennyi kellemetlenséget takaríthatott volna meg magának két ember egy álló éven át, ha legalább az egyik legyőzi a gátlásait, és őszintén beszél a problémáról.

Mi az oka, hogy nem kezdeményezünk egy olyan beszélgetést, ami közelebb vihet a célunkhoz? Csupán egyetlen oka van: a bizonytalantól való félelmünk. Nem tudjuk, hogyan reagál az ellenfél. Félünk a kudarctól vagy attól, hogy nevetségessé tesszük magunkat. Mivel nincs semmilyen elképzelésünk arról, hogyan játszódik le majd a beszélgetés, egyáltalán nem kezdjük el.

Mindezek a bizonytalanságok abból a téves feltételezésből fakadnak, hogy amikor odalépünk az ellenfélhez és azt mondjuk neki: „Szeretném, ha ezt vagy azt tennéd”, vissza fog bennünket utasítani. Úgy tekintünk magunkra, mint a beszélgetés főszereplőjére, aki számára csak két lehetőség áll nyitva: nyerni vagy veszteni. És a vereség lehetősége félelmet ébreszt bennünk.

Viszont egészen másként néz ki a dolog, ha a beszélgetést manipulatív játszmaként fogjuk fel. Ez már eleve kizárja számunkra a vereség lehetőségét. Még ha nem is érjük el a kívánt célt, ez rejtve marad az ellenfél előtt. Ezért aztán nem kell félnünk a vereségtől. Az eredmény: a félelemből fakadó fékhatás megszűnik.

Ezt úgy érhetjük el, hogy nem önmagunkat tekintjük a játszma főszereplőjének, hanem az ellenfelet manőverezzük bele ebbe a pozícióba. Ez a javaslat sokaknak rendkívül szokatlannak tűnhet. Az alábbiakban azonban hat olyan tanácsot ismertetek, amelyek hasznosságáról mindenki meggyőződhet, ha a gyakorlatban kipróbálja őket:

1. Kezdjük a beszélgetést azzal, hogy dicsérjük az ellenfél valamilyen előnyös vonását. Ezzel kezdettől fogva a beszélgetés középpontjába helyezzük. Kérdezzük meg tőle, hogy van a felesége, hogy vannak a gyerekei. Csodáljuk meg a nyakkendőjét, a ruháját, vagy emeljük ki valamilyen teljesítményét, amire tudjuk, hogy különösen büszke.

2. Az így kialakuló pozitív légkört mélyítsük el. Közben azonban ügyeljünk, hogy az ellenfél továbbra is a beszélgetés középpontjában maradjon. Ha az elején akárcsak egy pillanatra is azt gondolhatta: „Mit akarhat ez tőlem?” – el kell altatnunk a gyanúját.
3. A pozitív légkör elmélyítésének leghatékonyabb módszere, hogy felteszünk egy kérdést, ami érdekli az ellenfelet. Ennek felületesen érintenie kell a minket érdeklő témát. Az általa mondottak alapján olyan támpontokat keresünk, amelyek segítségével a további beszélgetést a kívánatos témára terelhetjük.
4. Alkalmazzuk ezeket a támpontokat ahhoz, hogy szóba hozzuk manipulatív üzenetünket. Semmiképpen se mondjuk, hogy „Én azt szeretném, hogy...” vagy „Önök ezt kellene tennie...” vagy „Én azt tartom helyesnek, hogy...” Bármennyire is szeretnénk, hogy teljesüljön a vágyunk, olyan formában vessük fel, mintha közömbösek lennénk iránta. Viselkedjünk úgy, mint aki teljesen semleges a dologban. Nem mi akarjuk magunkat elkötelezni mellette, hanem el akarjuk érni, hogy az ellenfelünk tegye ezt. Csak annyit mondjunk, amennyi szükséges, és zárjuk a mondanivalónkat azzal a kérdéssel: „Mi az ön véleménye róla?”
5. Ha az ellenfél elutasítóan viselkedik, soroljunk fel néhány előnyt, amit a dologból húzhatna. Ne mulasszunk el azonban megemlíteni néhány hátrányt is, de ezek természetesen ne legyenek olyan komolyak, hogy az előnyöknél nagyobb súllyal essenek latba. Kérdésekkel és biztatással ösztönözzük az ellenfelet, hogy mérlegelje a mellette és az ellene szóló érveket.
6. Ha még mindig elutasító a magatartása, fejezzük be a beszélgetést. Hagyjuk nyitva a kérdést! Mondjuk ezt: „Beszéljünk róla egy következő alkalommal!” Vagy: „Gondolja át még egyszer a dolgot!” Most már ismerjük az álláspontját és elutasításának okait. Vonuljunk vissza. Vizsgáljuk meg, mit csináltunk rosszul, mi az, amit jobban csinálhattunk volna. Készüljünk fel a következő beszélgetésre. Mert mint tudjuk, az ember nem várhatja, hogy az első próbálkozásnál sikeres legyen.

Ha kívülről megtanuljuk ezt a hat tanácsot, vagy felírjuk a noteszünkbe, hogy a következő alkalommal kipróbáljuk a gyakorlatban, ne feledjünk,

miről is van szó. A lényeg az, hogy senkinek sem szabad félnie attól, hogy bármilyen témát, bárkivel, bármikor megbeszéljen. Képesek vagyunk erre, ha már eleve kizárjuk a kudarcot olyan módon, hogy nem önmagunkat, hanem az ellenfelünket állítjuk a beszélgetés középpontjába.

Négy hatékony módszer, ahogyan a nyelvet az előnyünkre használhatjuk

Ez a fejezet ezzel a mondattal kezdődött: „A nyelv a manipuláció legfontosabb eszköze.” A legtöbben nincsenek tudatában, milyen sokrétű lehetőség van arra, hogy a nyelvet a meggyőzés eszközeként vessük be. Általában mindig csak egyetlen egy utat, a közvetlen utat választják, hogy elérjék a céljukat. Azt mondják, „igen” vagy „nem” vagy „csináld ezt” vagy „ez úgy van, ahogy mondom, és kész”. Ha ezzel nem érik el a remélt sikert, az ellenfelet hibáztatják. Vagy felhasználják a hivatalból kijáró tekintélyt vagy hatalmat, hogy ennek segítségével ériék el, amit akarnak. Természetesen ez is egy lehetőség. Persze nagyon korlátozott, és hosszabb távon nem vezet el a célhoz.

Minden, amit eddig a nyelvről, mint a manipuláció eszközéről mondtam, kiegészíti a csomagolásról szóló harmadik manipulációs szabályt. Amikor egy szándékot nyelvileg „becsomagolunk”, végül is az dől el, sikerül-e meggyőznünk róla az ellenfelünket vagy sem.

Más szavakkal: Legyen bármilyen jó, magától értetődő, fontos is az ügyünk, mások csak olyan mértékben fogják jónak tartani és annak megfelelően kezelni, amilyen mértékben képesek vagyunk ilyenként bemutatni nekik. Bármennyire is fontos, hogy mi magunk meg legyünk győződve valamiről, a döntő mégis az, mit gondol róla az ellenfél. Ez aláhúzza az előzőekben leírt módszer fontosságát. Nevezetesen, hogy nem magunkat, hanem az ellenfelet kell a manipulatív megbeszélés középpontjába állítani.

Arról beszéltünk, milyen fontos egy kérést, egy kívánságot súlyának megfelelően bemutatni. A gyakorlati életben azonban egy lépéssel továbbmegyünk az erőfeszítéseinkben. Sok mindenben, amit csinálunk és mondunk, igyekszünk jobbnak mutatni magunkat, mint ahogy magunkról vélekedünk. Talán egyáltalán nem vagyunk olyan modernek, de olyan a ruhánk, olyan a szakállunk, a nyakkendőnk, hogy a modernség látszatát keltjük. Olyan kifejezéseket használunk, olyan nézeteket vallunk, amelyek erősítik azt a benyomást, amit másokban kelteni szeretnénk. Ennek során állandóan az a kérdés foglalkoztat bennünket, mennyire hihető vagyok azzal, amit mondok? Elég meggyőző vagyok? Elhiszi nekem a másik, amit mondok? Komolyan vesz engem? Elfogad engem? Röviden: Képes

vagyok-e eszközként olyan ügyesen alkalmazni a nyelvet, hogy meggyőzzek vele másokat arról, amiről meg akarom őket győzni?

Mindez attól függ, milyen mértékben aknázzuk ki azt a sokrétű lehetőséget, ami a rendelkezésünkre áll.

Ezek közül négy különös figyelmet érdemel:

1. Mondjunk inkább tízszer „igent”, mint egyszer „nemet!”

Ha valamivel nem tudunk egyetérteni, általában egyértelmű „nemmel” szoktuk elintézni. Számunkra a dolog tűnhet teljesen világosnak. Elhatároljuk magunkat tőle, és tovább már nem törődünk vele. De mi van a másikkal, aki szeretne minket meggyőzni, és ezzel elismerést szerezni magának?

Olyan érzéssel fog távozni, hogy vereséget mértünk rá. Lehet, hogy nem veszi rossz néven tőlünk. Sokkal valószínűbb azonban, hogy úgy fogja érezni, durván mellőztük, és azon gondolkodik, hogyan vehetne elégtételt. Egyszer aztán jóval később, amikor szeretnénk valamiről meggyőzni, akkor szembe fog szegülni a szándékainkkal. Egyáltalán nem fog arra gondolni, hogy tárgyilagosan vizsgálja meg a javaslatunkat, hanem már eleve ellene lesz, mert arra gondol, eljött az ő ideje, most visszaadhatja a kölcsönt.

Saját tapasztalatból mindnyájan bővében ismerünk ilyen eseteket. Ez elég ok arra, hogy levonjuk a megfelelő következtetést. Ha csak mód van rá, már sok éve követem egyik barátom tanácsát. Ezt mondta nekem: „A »nem« szóban van valami ultimátumszerű, valami sértő. Egyetlen pillanat alatt megszakítja a kapcsolatot közted és a másik között. Az »igen« ezzel szemben összeköt. Fenntartja a másikkal való kapcsolatodat még akkor is, ha a véleményed pillanatnyilag eltér az övétől. Csomagold ezért a »nemet« mindig egy »igenbe«. Mondd inkább: »Igen, önnek teljesen igaza van, de...« Vagy: »Igen, ez valóban jól hangzik, de talán meg kellene vizsgálnunk...«”

2. Csalogassuk ki az ellenfelet egy apró trükkel tartózkodó magatartásából!

Néha olyan helyzetben vagyunk, hogy szeretnénk megtudni valamit a másiktól, amit nem akar nekünk elmondani. Vagy egyszerűen nem sikerül elérnünk, hogy beszéljen magáról. Gyakran kerülnek ilyen helyzetbe az újságírók, amikor olyanokkal készítenek interjút, akik nem szívesen rukkolnak ki azzal, amit tudnak. Az ügyes interjúkészítők egy rég bevált, a dörzsölt kártyások körében is elterjedt trükkhöz folyamodnak: blöffölnek. Úgy csinálnak, mintha tudnának valamit, ami az ellenfél számára kellemetlen lehet.

Olyan homályos utalásokat alkalmaznak, mint: „Hallottam, hogy Ön...” vagy: „Azt beszélik önről, hogy... Igaz ez?” Lehet, hogy az ilyen utalások teljesen légből kapottak. A lényeg az, hogy olyan irányba kell mutatniuk, amerre a beszélgetést szeretnék terelni. Az ilyen utalásokra legtöbbször meghökkentő a reakció. Az ellenfél váratlanul olyan helyzetben találja magát, hogy védekeznie kell. Ahhoz, hogy igazolja magát, fel kell adnia a tartózkodását.

3. Adjunk szárnyakat az ellenfél fantáziájának, hogy képes legyen elképzelni, amiről meg akarjuk őt győzni!

A reklámnak van egy régi alapszabálya. Így hangzik: „Egy kifejező kép többet ér száz szónál.” Ugyanez érvényes egy példára is. Az ellenfélnek segítenünk kell, hogy élénken maga elé tudja képzelni, amiről meg akarjuk győzni.

Egy eseményről oldalakat olvashatunk egy újságban. Nem lesz ránk olyan hatással, mintha a televízióban egy 60 másodperces riportfilmet látnánk róla. Természetesen egy beszélgetés során nem állnak rendelkezésünkre ilyen eszközök. Ez azonban nem akadályozhat bennünket abban, hogy azokat a folyamatokat, amelyeket hatásosan akarunk bemutatni, más módon tegyünk érzékelhetővé az ellenfél számára. Ehhez szárnyakat kell adunk a fantáziájának.

Sosem fogom elfelejteni azt a jelenetet, amit évekkel ezelőtt láttam egy bírósági tárgyaláson. Egy férfi ellen az volt a vád, hogy halálos kimenetelű közlekedési balesetet okozott. A bíró rutinkérésére, hogy írja le a balesetet, a válaszában bizonyos dolgok nem voltak elég világosak. Akkor a vádlott a bíró asztalához lépett. Egy ideig kutatózkodott a zsebében, majd az asztalra tett egy gyufásskatulyát és néhány pénzürmét. „Képzelve el – mondta –, hogy ez

az autóm. Ez a három érme – a gyalogosok, akik az útszélen álltak.” Majd ismertette a történeteket. Aztán megkérte a védőt, hogy adja oda neki az öngyújtóját. Ebből egy másik jármű lett, ami az ellenkező irányból jött.

Mielőtt a bíró bármit is tehetett volna, a tárgyalóasztal átváltozott a baleset színhelyévé, amelyen a vádlott gyufásskatulyát, érméket, öngyújtót és még más tárgyakat tologatott ide-oda, hogy a baleset lefolyását megvilágítsa. Az egész annyira valóságos volt, hogy mind a vádló, mind pedig a védőügyvéd felállt a helyéről, és odament az asztalhoz. Különböző kérdéseket tettek fel, és már ők maguk is tologatták a tárgyakat az asztalon. Röviden, a vádlottnak néhány primitív segédeszközzel sikerült a bíróság fantáziáját saját érdekében megmozgatnia.

Ne szégyelljünk hasonló módszereket alkalmazni, hogy szavaink meggyőző erejét képi ábrázolással fokozzuk.

4. Zavarjuk össze ellenfelünket, apró részleteket fontos dologként kezelve!

A kölcsönös meggyőzés manipulatív játszmájában nagy jelentősége van annak, sikerül-e ráerőszakolnunk a másikra saját stílusunkat. Erre szolgál az a taktika, amit igen gyakran alkalmaznak a politikában az ellenfél elbizonytalanítására.

Ha az ellenfél erős, nem cáfolható érvekkel előnyhöz jutott, ez biztonságba ringatja őt, mert tudja, hogy képtelenek vagyunk egyenértékű érveket felhozni vele szemben.

Az a trükk, ami egy ilyen helyzetben megmenthet bennünket, igen egyszerű: nem a fő mondanivalójára reagálunk, hanem kiragadunk egy részletet, ami támadási lehetőséget kínál. A támadást valahogy így vezetjük be: „Amit ön állít, meg kell mondanom, valóban igen csábítóan hangzik. Először is az a mód, ahogyan előterjesztette. Be kell vallanom, hogy valóban hatásos volt. A dolognak van azonban egy apró szépséghibája, amire fel szeretném hívni a figyelmét. Első pillanatra mellékesnek tűnhet. De amint ön is tudja, a mellékes apróságoknak néha komoly következményei vannak.”

Az ellenfél feszülten fogja várni, mit is akarunk mondani. Gondolatait most olyasmire összpontosítja, amire nem számított – és ez eltéríti őt a fő dologtól. Most minden attól függ, milyen hatásosan építjük fel és fűjjük fel

az adott részletet. Ha jól csináljuk, elérhetjük, hogy egy idő után már csak erről a részletről lesz szó, nem pedig arról, amit az ellenfél fő témaként szeretne kezelni.

Az itt ismertetett négy példa csupán töredéke azoknak a lehetőségeknek, ahogyan a nyelvnek, mint a manipuláció legfontosabb eszközének a segítségével befolyásolhatunk másokat.

Nem véletlenül foglalkozik a manipuláció nyolcadik szabálya a nyelv célirányos és tudatos használatával. A számunkra kínálgzó lehetőségek mindegyikének kiaknázása határozza meg végül is, milyen hatékonyan alkalmazhatjuk mások befolyásolására az e könyvben ismertetett szabályokat. Tudnunk kell, hogy a siker végül is két tényező helyes kölcsönhatásától függ. Egyrészt a manipulatív játszmákat jellemző összefüggések ismeretétől, másrészt ezeknek az ismereteknek a hatékony alkalmazásától.

És ne feledjük: a manipuláció az emberi együttélés elkerülhetetlen kísérője. A kérdés nem az, részt veszünk-e benne vagy sem, hanem az, hogy a manipuláció passzív áldozata, vagy aktív haszonélvező vagyunk-e. Aki a könyvben foglalt tanácsokat megfogadja és alkalmazza, bizonyosan nemsokára az utóbbiakhoz fog tartozni.

Utószó

Ezt a könyvet, amint már említettem, nem azért írtam, hogy az olvasó felületesen belelapozzon, aztán félretegye. Aki tartós hasznot akar húzni az olvasásából, annak ajánlatos újból és újból beleolvasnia, hogy ösztönzést és ötleteket merítsen arra, hogyan befolyásolhatja ellenfeleit a hétköznapi manipulációs játszmáiban.

Ezen túlmenően az is szándékomban állt, hogy cáfoljam azt a hibás gyakorlatot, hogy „mi, kisemberek” mindig csak áldozatként tekintünk magunkra, akik tehetetlenül kiszolgáltatottak a gyakorlott manipulátorok kényének-kedvének. A félelem az, ami áldozattá tesz bennünket – a félelem attól, hogy képtelenek leszünk másokkal szemben érvényesíteni elképzeléseinket. Ebben a játszmában e könyvnek bátorításul kell szolgálnia. Bátorításul ahhoz, hogy sikeres önmegvalósításunkhoz ne féljünk alkalmazni a manipuláció játékszabályait.

Nem lenne reális azt várni, hogy bárki is képes legyen az itt leírt szabályok mindegyikét rövid idő alatt beépíteni abba az eszköztárba, amelyet a hétköznapi kapcsolataiban mások befolyásolására használ. Erre nincs is szükség. Sokkal inkább úgy áll a dolog, hogy mindenki azokat a képességeket és azokat az ismereteket sajátítja el legeredményesebben, amelyek beállítottságának, lényének, tapasztalatainak, adottságainak leginkább megfelelnek. Már egyetlen ilyen képesség tökéletesítése is olyan sikerre vezethet, ami alapjaiban változtathatja meg az egyén életét.

Ez a könyv nem tart igényt arra, hogy tudományos műként kezeljék. Olyan tapasztalatok és ismeretek összegzése, amelyek az embertársaimmal való kapcsolataim és a velük való összeütközéseim eredménye.

Végezetül szeretnék mindazoknak köszönetet mondani, akik lehetővé tették számomra ezeket az összeütközéseket, és továbbra is lehetővé fogják tenni őket. Közéjük tartoznak nem utolsósorban a feleségem és a gyermekeim. Különös hálával tartozom sok éves partneremnek Dr. Sepp Gassernek, aki kiterjedt kutatásaival jelentősen hozzájárult e könyv megszületéséhez.

Table of Contents

Joseph Kirschner - A manipuláció művészete

Aki képes alkalmazni ezeket a játékszabályokat, képes lesz kibontakoztatni képességeit és megvalósítani elképzeléseit

Hogyan profitálhatunk ebből a könyvből?

„Valahányszor valaki kinyitja a száját, hogy szóljon a másikhoz, egyetlen célja van: manipulálni őt.”

A MANIPULÁCIÓ ELSŐ SZABÁLYA

„Ha azt akarjuk, hogy az emberek beszéljenek rólunk, megbotránkozást kell keltenünk!”

Az első ellenfél: a másik nem

A második ellenfél: mindenki, aki előrejutásunk útjában áll

A harmadik ellenfél: a tekintélyek és mindazok, akik a tekintélyt saját érdekében felhasználják

A negyedik ellenfél: a társadalom, amelyben élünk

Az ötödik ellenfél: a médiák

A hatodik ellenfél: a család

A MANIPULÁCIÓ MÁSODIK SZABÁLYA

Döntő lépés a várakozástól a cselekvéshez vezető úton

Mielőtt legközelebb belépünk egy étterembe, érdemes végiggondolnunk néhány dolgot

Hat eredményes módszer, ahogyan felhívhatjuk magunkra mások figyelmét

1. Tegyük az ellenkezőjét annak, amit várnak tőlünk!

2. A célirányos hízeltetés

3. A célirányos provokáció

4. A kiemelkedő tudás

5. A megkerülés módszere

6. A keljfeljancsi-módszer

A MANIPULÁCIÓ HARMADIK SZABÁLYA

A csomagolást nem szabad összekeverni a tartalommal!

Miért van az, hogy egyetlen horgász sem tűz csaliként tortát a horgára, ha pisztrángot akar fogni?

Senki sem védi érdekeinket, ha ez hátrányára van. Ezért a mindenre kiterjedő manipulációs játszmákban érdekeinket csak magunk vagyunk képesek megvédeni

A MANIPULÁCIÓ NEGYEDIK SZABÁLYA

Mi történik, amikor valaki ugyanazt az üzenetet többször is hallja?

Önbizalmunk annak mértékében növekszik, amennyire elbizonytalanítjuk ellenfelünket

Három változat, amelyeket egy üzenet manipulatív ismétlésénél különösen gyakran alkalmaznak

1. A sztereotip ismétlés
2. A mennyiségi felerősítés
3. A minőségi felerősítés

Nagylelkűségre vall, ha egy hibát megbocsátunk ellenfelünknek. Sokan vannak azonban, akik mesterien húznak ebből előnyt

A MANIPULÁCIÓ ÖTÖDIK SZABÁLYA

Ha megismerjük az érzelmek hatalmát, szinte egyik napról a másikra sok mindenre teljesen másként fogunk nézni

Miért nem tekinthető véletlennek, hogy a bátorságot jónak tartjuk, a gyávaságot pedig rossznak – nem pedig fordítva

Hogyan ellenőrizhetjük jobban érzelmeinktől való függőségünket, meggátolva ezzel, hogy mások tegyék

Néhány hasznos útmutatás arra vonatkozóan, hogyan használhatjuk ki saját előnyünkre mások érzelmi függőségét

1. módszer:
2. módszer:

A MANIPULÁCIÓ HATODIK SZABÁLYA

Sokan csak azért hősök, mert félnek a szégyentől

A félelem leggyakoribb formái, amelyek fokozottan manipulálhatóvá tesznek bennünket

1. Félelem attól, hogy amit már megszereztünk, újra elveszíthetjük.
2. Félelem a bizonytalanságtól
3. Félelem a realitástól

Három döntő lépés, amelyekkel legyőzhetjük a félelmet, megakadályozva ezzel, hogy mások kihasználják azt.

Néhány gondolat arra vonatkozóan, hogyan használhatjuk ki ellenfelünk félelmét saját előnyünkre a manipulációs játszmában.

A MANIPULÁCIÓ HETEDIK SZABÁLYA

Ha magunk nem döntünk, megteszik helyettünk mások

A döntéshozók szélsőséges típusai, és hogyan befolyásolhatók

Aki befolyásolni akar egy döntést, abban érdekelt, hogy egyoldalúan tájékoztassa a döntést hozó személyt

Meneküljünk akár a Mount Everestre – akik döntéseinkben befolyásolni akarnak, ott is megtalálják

Hogy van az, hogy egy tegnapi döntésünket már ma meg akarjuk változtatni?

Egy döntés menete, és hogyan befolyásolhatunk másokat saját előnyünkre.

A MANIPULÁCIÓ NYOLCADIK SZABÁLYA

Miért van, hogy néha az ember kevés szóval többet ér el, mintha sokat beszélne?

A politikusok művészete: hogyan gondolkozzunk az egyik síkon, és beszéljünk egy másik síkon

Bárkinek bármit megmondhatunk. Valóban bármit. Minden csupán attól függ, hogyan tesszük ezt

Négy hatékony módszer, ahogyan a nyelvet az előnyünkre használhatjuk

1. Mondjunk inkább tízszer „igen”, mint egyszer „nemet!”

2. Csalogassuk ki az ellenfelet egy apró trükkel tartózkodó magatartásából!

3. Adjunk szárnyakat az ellenfél fantáziájának, hogy képes legyen elképzelni, amiről meg akarjuk őt győzni!

4. Zavarjuk össze ellenfelünket, apró részleteket fontos dologként kezelve!

Utószó